



# Rapport

**Datum: 21 januari 2000**

**Rapportnummer: 2000/017**

## Klacht

Op 2 juni 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland de door hem op 9 april 1999 ingediende klacht over de bemiddeling door een medewerker van het arbeidsbureau te Nieuwegein ongegrond heeft verklaard. Volgens verzoeker heeft de desbetreffende medewerker zich onvoldoende voor hem ingespannen en onvoldoende overleg met hem gepleegd. Hij is het er dan ook niet mee eens dat de bemiddeling is gestaakt.

## Achtergrond

**Arbeidsvoorzieningswet 1996** (Wet van 29 november 1996, Stb. 618, inwerkingtreding 1 januari 1997)

Artikel 3:

"De Arbeidsvoorzieningsorganisatie heeft tot doel het bevorderen van de aansluiting tussen vraag naar en aanbod van arbeidskrachten op de arbeidsmarkt, in het bijzonder door dienstverlening aan moeilijk plaatsbare werkzoekenden."

Artikel 4, eerste en tweede lid (zoals dit artikel luidde tot 1 juli 1998):

"...De Arbeidsvoorzieningsorganisatie verricht ter verwezenlijking van het in artikel 3 genoemde doel in elk geval de volgende taken

a. ten behoeve van iedere werkzoekende en werkgever:

1°. het inrichten en in stand houden van een landelijk gespreide organisatie voor de openbare arbeidsbemiddeling;

2°. het registreren van werkzoekenden;

3°. het registreren van vacatures;

4°. het voordragen van een aantal geschikte vacatures aan werkzoekenden;

5°. het voordragen van een aantal geschikte werkzoekenden voor vacatures;

6°. het verzamelen en analyseren van informatie met betrekking tot ontwikkelingen op de arbeidsmarkt;

7°. het geven van informatie en advies met betrekking tot arbeidsmarktvragestukken, studie- en beroepskeuze, om-, her- of bijscholing;

b. ten behoeve van moeilijk plaatsbare werkzoekenden:

1°. het geschikt maken voor hun inschakeling in de arbeid, in het bijzonder door scholing;

2°. het leveren van bijzondere inspanningen voor hun arbeidsbemiddeling..."

Bij Wet van 24 april 1998, Stb. 290, is het eerste lid van artikel 4 gewijzigd. Het eerste lid, sub a, onder 7°, en het eerste lid, sub b, aanhef, luidt per 1 juli 1998 als volgt:

"7°. het geven van informatie en advies met betrekking tot arbeidsmarktvragestukken, studie- en beroepskeuze, om-, her- of bijscholing en de instrumenten die de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, de gemeenten en het Landelijk instituut sociale verzekeringen ter beschikking staan ter bevordering van de arbeidsinschakeling van arbeidsgehandicapten als bedoeld in de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten;

b. ten behoeve van moeilijk plaatsbare werkzoekenden niet tevens zijnde moeilijk plaatsbare arbeidsgehandicapten als bedoeld in de artikelen 10 en 12 van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten"

De wijziging van artikel 4 van de Arbeidsvoorzieningswet 1996 per 1 juli 1998 heeft te maken met de inwerkingtreding per die datum van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet van 23 april 1998, Stb. 290). In artikel 10 van deze wet is bepaald dat het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) tot taak heeft de bevordering van de inschakeling in het arbeidsproces van de arbeidsgehandicapte die geen werkgever (meer) heeft en die een uitkering ontvangt van het Lisv (bij voorbeeld een uitkering op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, (Wet van 24 april 1997, Stb. 177, inwerkingtreding 1 januari 1998; WAJONG).

Artikel 71, eerste en tweede lid:

"1. De gegevens, bedoeld in artikel 70, worden door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie aangevuld met de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van haar taak.

2. Tot de gegevens, bedoeld in het eerste lid, behoren in ieder geval:

- a. de gegevens met betrekking tot de opleiding, ervaring en bekwaamheden van de werkzoekende, voor zover de Arbeidsvoorzieningsorganisatie ter zake een oordeel heeft dat afwijkt van dat van de werkzoekende;
- b. de administratieve indeling van de werkzoekende, voor zover deze bepalend is voor de door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie met betrekking tot de werkzoekende te treffen voorzieningen."

De Arbeidsvoorzieningswet van 28 juni 1990 (Stb. 402) kende ook de mogelijkheid om bij de registratie van een werkzoekende een administratieve indeling te maken voor zover deze van belang was voor de met betrekking tot de werkzoekende te treffen voorzieningen.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Het CBA gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker diende op 9 april 1999 een klacht in bij Arbeidsvoorziening Midden Nederland. Hij klaagde erover dat zijn contactpersoon bij het arbeidsbureau te Nieuwegein geen overleg met hem voerde, hem niet serieus nam en te weinig deed om hem aan het werk te helpen.

2. De Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland reageerde bij brief van 20 mei 1999 onder meer als volgt op de klacht:

"Zoals in mijn ontvangstbevestiging (van 22 april 1999; N.o.) aangekondigd heb ik de verantwoordelijk leidinggevende om een reactie gevraagd. In deze toelichting wordt aangevoerd dat u door het arbeidsbureau veelvuldig - in de afgelopen drie jaar 23 keer -

bent verwezen op vacatures. In twee gevallen werd u weliswaar aangenomen, maar volgde na korte tijd ontslag. Als mogelijke oorzaken van dit niet succesvol starten bij deze werkgevers worden genoemd houding en gedrag. Ook is bij herhaling gebleken dat afspraken niet werden nagekomen.

#### Oordeel

Uit uw inschrijvingsgegevens blijkt dat u zich in juni 1993 liet inschrijven als werkzoekende bij het arbeidsbureau. Tevens staat vast dat er sedertdien vele gesprekken hebben plaatsgevonden met als doel u naar werk toe te leiden. Zonder dit als een persoonlijk verwijt te bedoelen komt uit de verslaglegging van deze vele gesprekken naar voren dat uw houding, zowel naar werkgevers als naar bemiddelaars, regelmatig problemen veroorzaakte. Ook zijn de vacatures waarop u wilt solliciteren vaak niet in overeenstemming met uw opleiding en ervaring. De in augustus 1998 ondernomen poging om u op een aangepaste opleiding via de Gildevaart in te zetten was niet succesvol omdat u hier niet aan meewerkte.

Ik meen dat het arbeidsbureau ruim voldoende aandacht aan uw situatie heeft besteed en uw mening dat uw contactpersoon u niet serieus heeft genomen wordt niet door mij gedeeld. Aannemelijk acht ik dat hij, met grote betrokkenheid bij uw situatie, zich heeft ingezet om u aan het werk te helpen. Het feit dat deze inspanningen tot op heden nog niet tot een vaste baan hebben geleid, zijn hem niet te verwijten. Mij lijkt dat u niet alle verantwoordelijkheid voor het nog niet hebben van een vaste baan bij het arbeidsbureau kunt leggen.

Gelukkig bent u zelf ook actief om via uitzendbureaus passend werk te vinden. Dat dit nog niet een contract voor onbepaalde tijd heeft opgeleverd betreur ik met u, maar is een omstandigheid waar het arbeidsbureau geen invloed op heeft.

Uiteraard hoop ik met u dat, onverschillig via welke organisatie dan ook, u snel een passende en liefst vaste baan vindt. Wel wil ik u er in uw eigen belang op wijzen dat het verstandig lijkt om bij uw verdere acties de adviezen van professionele bemiddelaars en anderen die u inschakelt, ter harte te nemen."

#### B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder klacht.

Verzoeker gaf in zijn verzoekschrift onder meer aan dat het klopt dat hij 23 keer door het arbeidsbureau was verwezen op vacatures. Volgens hem lag het echter niet aan zijn houding dat het niet wilde lukken, maar aan een gebrek aan scholing.

Verder merkte hij op dat zijn contactpersoon bij het arbeidsbureau zonder overleg met hem een afspraak voor hem had gemaakt bij een sociale werkplaats en hem had ingeschreven

bij een uitzendbureau.

Voorts wees hij erop dat niet het arbeidsbureau, maar de Sociaal Pedagogische Dienst (SPD) de aangepaste opleiding via de Gildevaart voor hem had geregeld. Hij gaf aan dat ook dit zonder overleg met hem was gebeurd. Hij deelde mee dat hij de aangepaste opleiding had geweigerd omdat hij het niet zag zitten om twee jaar lang met behoud van uitkering, en dus zonder een cent meer te verdienen, te moeten leren en werken. Hij wees erop dat hij schulden had en dat dit eigenlijk de voornaamste reden was geweest om de opleiding te weigeren.

Verzoeker liet eind juni 1999 nog aan de Nationale ombudsman weten dat het arbeidsbureau inmiddels achter zijn rug om had besloten dat hij niet meer mocht reageren op vacatures en dat hij zich voortaan tot de SPD diende te wenden. Hij gaf aan dat hij het daar niet mee eens was en dat dit ook niet kon omdat hij moest solliciteren van de uitkeringsinstanties.

Verder gaf hij aan dat het arbeidsbureau volgens hem nog genoeg voor hem kon doen, maar dat het arbeidsbureau dit niet wilde omdat er dan zou moeten worden geïnvesteerd in opleidingen voor hem.

### C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

#### 1. Het CBA liet in reactie op de klacht onder meer het volgende weten:

"Kern van de problematiek is dat verzoeker een vaste baan wenst en van mening is dat het arbeidsbureau van Nieuwegein te weinig doet om hem deze vaste baan te bezorgen. Ik merk op dat verzoeker in eerste instantie zelf verantwoordelijk is voor inpassing in het arbeidsproces en het ingepast blijven. Arbeidsvoorziening heeft weliswaar een wettelijke taak in bemiddeling maar deze is begrensd tot het geschikt maken van mensen voor de arbeidsmarkt en aansluiting van vraag-aanbod te realiseren. De taak van Arbeidsvoorziening eindigt dus op het moment dat plaatsing is gerealiseerd of realiseerbaar lijkt. Garanties dat een werkgever daadwerkelijk een dienstverband met een door Arbeidsvoorziening aangeleverde kandidaat-werknemer aangaat of voortzet, vallen op voorhand niet te geven. Immers, het wel of niet daadwerkelijk sluiten van een (volgende) arbeidsovereenkomst tussen opdrachtgever en kandidaat ligt buiten de macht van Arbeidsvoorziening.

Gebleken is dat verzoeker de afgelopen drie jaar 23 keer naar een passende vacature is verwezen en drie keer is geplaatst. Uit de gegevens over zijn arbeidsverleden blijkt dat verzoeker er vaak in slaagt om een werkkring te vinden, maar daar steevast al heel snel weer vertrekt. Naar het oordeel van Arbeidsbureau Nieuwegein heeft verzoeker op grond van zijn persoonlijkheidsstructuur intensieve begeleiding nodig om arbeidsinpassing tot een succes te maken. Hierdoor is directe verwijzing van verzoeker naar door hem

opgevraagde vacatures niet reëel. Er is veel tijd en energie in de begeleiding van verzoeker gestoken en meermaals getracht met verzoeker te komen tot afspraken omtrent de te volgen stappen voor een succesvolle langdurige arbeidsinpassing. De gemaakte afspraken werden keer op keer door verzoeker niet nagekomen. Het lijkt er op dat verzoeker zijn eigen beperkingen niet inziet.

Bij navraag bij Arbeidsbureau Nieuwegein bleek bovendien het volgende.

Contacten tussen het arbeidsbureau en verzoeker verlopen uiterst moeizaam. Verzoeker vraagt vacatures op met functie-eisen waaraan hij niet voldoet, laat de medewerkers van het arbeidsbureau niet uitpraten, loopt boos weg uit gesprekken of uit zich op een zodanige wijze (bedreigingen zoals "dat het nu eens tijd wordt dat hij een van ons de keel wil dichtknijpen", het "middelvinger" gebaar, gooien met pennen) dat het arbeidsbureau gedwongen is hem weg te sturen. Een dergelijke houding en opstelling bemoeilijkt de bemiddeling van verzoeker ernstig. Bij moeilijk bemiddelbare gevallen wordt door het arbeidsbureau de hulp van (externe) deskundigen ingeschakeld. In geval van verzoeker was dat de contactpersoon van de Sociaal pedagogische dienst (SPD) waarmee de afspraken over doorverwijzing zijn gemaakt. Verzoeker is meermaals door het arbeidsbureau over zijn gedrag aangesproken maar legt de fout steeds bij een ander en niet bij zichzelf.

De Regionale Directie heeft dan ook in redelijkheid tot de beslissing kunnen komen dat (de desbetreffende medewerker van) het arbeidsbureau ruim voldoende aandacht aan de situatie van verzoeker heeft besteed. Van het (definitief) staken van de bemiddeling van verzoeker is overigens geen sprake. In maart 1999 heeft het arbeidsbureau nog getracht verzoeker via Start aan het werk te krijgen. Gelet op het feit dat Arbeidsvoorziening niet over onbeperkte middelen beschikt, kan het niet van Arbeidsvoorziening worden gevraagd om voor een zo moeilijk te hanteren cliënt voortdurend inspanningen te blijven verrichten. Tot op heden heeft zich niet het moment voorgedaan dat tot een formele beëindiging van de actieve dienstverlening moest worden gekomen."

2. Het CBA voegde bij zijn reactie onder meer een uitdraai uit het bestand werkzoekendegegevens.

Uit het bestand werkzoekendegegevens blijkt onder meer dat verzoeker buitengewoon voortgezet onderwijs heeft gevolgd voor moeilijk lerende kinderen. Tevens heeft hij een lasopleiding gevolgd.

Voorts blijkt uit het bestand werkzoekendegegevens dat verzoeker in de periode van 1 juni 1994 tot 1 maart 1999 achttien baantjes heeft gehad bij zeventien verschillende werkgevers (de informatie in het bestand werkzoekendegegevens op dit punt is gebaseerd op meldingen van verzoeker). Zeven baantjes duurden korter dan een maand, acht baantjes duurden tussen de één en drie maanden en de overige drie baantjes duurden drie

en een half, zes en negen maanden. In elf van de achttien baantjes ging het om laswerkzaamheden. De andere baantjes betroffen met name productie-, magazijn, metsel- en voegwerkzaamheden,

Aan het bestand werkzoekendegegevens is onder meer het volgende ontleend:

"13-04-94 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Met het internaat en zijn moeder afgesproken dat zodra hij hier definitief woonruimte heeft, hij zich bij ons gaat melden zodat we kunnen zien wat we dan voor hem kunnen doen.

10-05-94 (...)

Betr. kan met F 4000,- subsidie en de Wet Vermeend Moor bij (...) geplaatst worden (plaatsing per 1 juni 1994 als lasser; N.o.). KRA formulieren (KRA = kaderregeling arbeidsinpassing; N.o.) toegezonden. (...)

14-06-94 (...)

Betr. heeft een onderdeel laten vallen en werkt niet veilig genoeg volgens wg. (verzoeker heeft tot 10 juni 1994 bij de betrokken werkgever gewerkt; N.o.). Betr. zegt dat dat ook aan de wg ligt: Geen duidelijke instructies gekregen. Zoekt nu andere baan in las/plaatwerk. Wil solliciteren op een baan in automontage, waarvoor hij qua denkt tempo, leeftijd en werkervaring (gebrek) absoluut niet in aanmerking komt. Deze cliënt heeft absoluut begeleiding nodig. Geen zelfstandig en reëel inzicht in eigen mogelijkheden. (...) Heb betr. (...) opgeroepen voor AAB begeleiding (AAB = activerend arbeidsmarktbeleid; N.o.).

(...)

19-08-94 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Wil solliciteren bij (...) in Vleuten, gebeld met wg, moet echter opleiding spuitser hebben. Misschien I.I.stelsel (leerlingstelsel; N.o.) VOC?

Diverse malen gebeld, ze nemen niet op!

22-08-94 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Eindelijk contact met het VOC, (VOC; N.o.) zal met wg contact opnemen, en daarna met mij bellen of I.I. stelsel of evt. BBS regeling (leer-werk-traject; N.o.) mogelijk is voor hem.

29-08-94 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Is niet gelukt, werkgever heeft inmiddels een volwaardig spuitser aangenomen.



(...)

12-10-94 (...)

heeft betr. geplaatst bij metaalbedrijf (...) wachten even af tot na de proeftijd (plaatsing per 4 oktober 1994 als lasser; N.o.).

17-10-94 (...)

Betr informeert naar avondcursus tekening lezen. Hij zegt dat hij niet is aangenomen bij (het hiervoor bedoelde metaalbedrijf; N.o.) omdat hij niet kon tekening lezen (verzoeker heeft tot 8 oktober 1994 bij de betrokken werkgever gewerkt; N.o.). Voor zover mij bekend is voor cursus tekening lezen al gauw een LTS- of MTS-niveau nodig als vooropleiding. Betr zegt dat hij hiermee niets te maken heeft en altijd al te horen krijgt dat bepaalde zaken niet haalbaar zijn maar dat hij zich daar nooit iets van heeft aangetrokken. Evt wil hij ook wel overdag een cursus volgen.

Besproken dat ik eerst overleg wil met collega om te bespreken wat er haalbaar is. Betr hoort van ons.

17-10-94 (...)

Uit navraag bij (...) blijkt dat het niveau van betr te laag was om voorgenoemde functie uit te kunnen oefenen. Heeft wel een goede motivatie.

Het is de vraag of betr voldoende in zijn mars heeft om voor een baan in de metaal in aanmerking te komen. Is betr in staat om een opleiding in deze richting af te ronden? (...)

24-10-94 (...)

Voorgaande besproken met (verzoekers contactpersoon; N.o.). Hij zal voortgang (...) bespreken omdat scholing geen oplossing biedt.

31-10-94 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Afgesproken met JC dat als hij zich meldt men met mij contact opneemt.

01-11-94 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Gesprek met hem gehad, en hem voorgehouden dat het zo maar zoeken in het JC (Job Center; N.o.) geen zin heeft. Hem geconfronteerd met het feit dat hij extra begeleiding nodig heeft, gezien zijn achtergrond en informatie van (internaat; N.o.). Hijzelf vindt dat dit allemaal niet waar is.

Met hem de afspraak gemaakt dat hij om de 3 weken een gesprek met mij kan krijgen en dat wij intussen proberen werk voor hem te vinden. Dit wil hij alleen als er de garantie is dat er dan ook direct een baan is. Hem gezegd dat niemand die garantie kan geven, en als de nood zo hoog is hij eventueel een tijdelijk baantje via het UB (uitzendbureau; N.o.) kan aannemen.

Wil niet akkoord gaan met deze regeling. Hem gezegd dat we het toch zo gaan doen.

Zegt daarop dat hij de directeur wil spreken. Hem gezegd dat als hij een klacht heeft hij een brief kan schrijven aan de directeur.

(...)

19-05-95 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Heeft een half jaar bij (...) gewerkt. Zegt dat als hij teveel dingen tegelijk moet onthouden het niet goed gaat, en hij fouten maakt. (het oude probleem dus)

Met hem afgesproken dat we zullen kijken voor hem (misschien eenvoudig werk in de bouw of agrarische hoek). Als er iets is roep ik hem op.

27-06-95 (...)

Betr. vandaag in JC te woord gestaan. Heb weinig voor hem kunnen doen, aangezien hij vac. had uitgezocht die stuk voor stuk te hoog gegrepen zijn (eisen t.a.v. zelfstandig werken, opl. en vooral ervar. gebrek vormt probleem). Heb met (verzoekers contactpersoon bij het arbeidsbureau; N.o.) ruggespraak gehouden aangezien betr. m.i. niet in JC "thuishoort". Hij heeft zowel begeleiding nodig richting werk als in welke baan dan ook. (Verzoekers contactpersoon; N.o.) bevestigt deze indruk. Hij heeft e.e.a. reeds met betr. doorgesproken en is zeer duidelijk geweest over arbeidsperspectieven voor betr. JWG (Jeugd Werk Garantieplaats; N.o.) zou voor betr. de beste optie zijn, maar voorlopig nog niet aan de orde (WW / wachttijd). (Verzoekers contactpersoon; N.o.) zal desalniettemin nog eens bij Raamwerk (stichting te Nieuwegein die voor de gemeente zaken zoals de JWG behartigt; N.o.) aankloppen: Wellicht kan betr. instromen in "De Uitdaging" (project van de gemeente Nieuwegein; N.o.).

NB. (Verzoekers contactpersoon; N.o.) heeft al eerder met betr. afgesproken dat hij zich voor vac. (ook uit JC!) kan wenden tot hem. Mocht verwijz. in JC probl. opleveren dan dus (verzoekers contactpersoon; N.o.) inschakelen.

Overigens weet betr. van mijn contact met (zijn contactpersoon; N.o.) vandaag. Hijzelf ziet er niet zoveel heil in dat ik dat doe, het enige dat voor hem telt is dat hij niet langer van WW gebr. hoeft te maken. Op mijn vraag hoe het dan zit met uitz. werk geeft betr. aan dat hij dat niet wil en dus ook niet zal doen. (...)

27-06-95 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

(...) hem aangemeld voor DE UITDAGING

17-07-95 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

(...) uit Culemborg heeft belangstelling voor hem (...). Ze hadden contact gehad met (een bedrijf waar verzoeker heeft gewerkt; N.o.). Zijn achtergrond toegelicht. Momenteel hebben ze een project van tunnelbouw. Dit is wat te ingewikkeld voor hem. Als er eenvoudiger werk voor hem komt, willen ze hem wel aannemen als opperman.

Ik heb hem hiervan nog niet op de hoogte gesteld om geen onnodige verwachtingen te gaan wekken!

12-10-95 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Nogmaals (...) gebeld in Culemborg (...), hij komt a.s. zaterdag op gesprek, als alles goed gaat zou hij volgende week al kunnen beginnen (plaatsing per 16 oktober 1995 als voeger, voeg- en metselwerkzaamheden; N.o.).

30-10-95 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Is teruggemeld door RAAMWERK, i.h.k.v. de Uitdaging heeft men geen mentor kunnen vinden.

10-11-95 (...)

Betr. is ontslagen, functioneerde niet zo goed.

14-11-95 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Contact met (...) (uit Culemborg; N.o.), ze hebben het met hem geprobeerd, hij maakt echter steeds weer fouten, waardoor het werk stagneert. Bovendien geeft hij een grote mond. Hij loopt te hard van stapel, en wil gelijk al bij het geschoolde werk worden ingeschakeld.

(Verzoeker; N.o.) komt om half een langs, en ik heb hem geconfronteerd met bovenstaande. Hij ontkent alles, het ligt niet aan hem.

Hij vindt dat hij de kans niet krijgt van het arbeidsbureau.

Hem erop gewezen dat we hem 3 maal hebben bemiddeld en dat het 3 maal is misgelopen. Ik heb hem voorgehouden dat ik denk dat hij een werkplek nodig heeft met meer begeleiding.

Hierop wordt hij vreselijk kwaad, en begint me een grote mond te geven. Hierop heb ik het gesprek beëindigd en hem de deur gewezen!

(...)

11-01-96 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Komt weer over bijscholing praten, zegt dat hij met 2 lasdiploma's niet aan t werk komt.

Met hem afgesproken dat hij naar de voorlichting CVT (Centrum vakopleiding technische beroepen; N.o.) gaat van 5-2-96 met vervolgspraak op 7-2-96 (...) bij mij. Hem wel duidelijk gemaakt dat als de test uitwijst dat hij het niveau niet haalt, hij niet naar de opleiding kan!!!!

07-02-96 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Is naar de voorlichting geweest, test aangevraagd voor constructie bankwerker.

21-02-96 (...)

Gesprek met betr. gevoerd n.a.v. de CV-testresultaten. Testresultaten voldoen bij lange na niet aan de eisen van de opleiding. Rekenen en taal zijn zwak. Niveau is onvoldoende.

Zit behoorlijk met zichzelf in de knoop en vol (ingehouden) agressie. Het gesprek verloopt zeer onbevredigend, betr. geeft niet rechtstreeks antwoord en gaat elke verantwoordelijkheid uit de weg.

Mijn voorstel om met (een psycholoog van Arbeidsvoorziening; N.o.) in gesprek te gaan, wijst hij faliekant af.

Op dit moment zie ik geen mogelijkheden.

(...)

06-11-96 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

(...) Met hem vacature PAUW bedrijven besproken, wil niet in soc. wpl (sociale werkplaats; N.o.) wil een baan in de metaal!

(...)

26-09-97 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Heeft zelf opl. SMU (Stichting metaalopleidingen; N.o.) gevolgd, niet helemaal afgemaakt.

Heeft certificaat veiligheid, niv 1 dunne plaat, niv 2 pijp (olieleidingen 3 mm). Niveau 3 heeft hij niet gehaald.

(...)

22-10-97 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Gesprek hr. Z., begeleidt hem via de SPD.

Hij zal gesprek met hem voeren in hoeverre samenwerking tussen AB en SPD zinvol is. Betrokkene moet dit zelf wel eerst zien zitten, dan kunnen er nadere werkafspraken worden gemaakt.

06-11-97 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Heeft gesprek gehad, gaat akkoord met de regeling dat als hij een vacature meekrijgt, hij hiermee naar dhr. Z. gaat, en dat er dan gezamenlijk contact wordt gelegd met het bedrijf.

(...)

11-03-99 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Heeft nog steeds geen vaste baan, met hem gehad over het sollicitatiesprekuur, en hem aangeboden hem in te plannen voor 17-3. Ziet hier toch van af omdat hij misschien volgende week wel weer via een UB werkt.

15-03-99 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Overlegd met START (...) hij kan zich bij hen melden en ze zullen hem oppakken, hij moet zich echter wel in 3 maanden bij een wg bewijzen, dan zijn er wel mogelijkheden. (...)

16-03-99 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Betr is vandaag bij start langsgeweest. Is daar boos weggelopen omdat ze bij start beloven dat het vast werk wordt en dat is niet zo volgens betr.

18-03-99 (verzoekers contactpersoon; N.o.)

Gesprek met hem gehad over zijn houding bij START, werd dermate onhandelbaar dat ik hem de deur heb uitgezet. Hij is niet voor rede vatbaar, en vindt dat hij niet goed geholpen wordt, zoekt overal de fout behalve bij zichzelf.

Contact dhr Z. SPD, hij is daar inmiddels ook uitgeschreven, houdt zich niet aan afspraken. (...) Augustus vorig jaar is nog geprobeerd hem op een aangepaste opleiding metaal via de Gildevaart te zetten, is echter al na een kwartier weggegaan en heeft daarna niet meer

gereageerd op brieven.

Afgesproken dat als hij weer komt wij hem verwijzen naar de SPD, wij kunnen er zo ook niets meer mee.

N.B. betr. blijkt een WAJONG (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) uitkering te hebben, schijnt ook bekend te zijn bij AI (Arbeidsintegratie; N.o.)."

3. Naar aanleiding van een aantal vragen van de Nationale ombudsman deelde het CBA het volgende mee:

"...1. De Arbeidsvoorzieningswet 1996 (artikel 71, tweede lid, onder b) maakt het mogelijk dat bij de registratie van een werkzoekende naast het vastleggen van een aantal gegevens ook een administratieve indeling kan worden toegevoegd, voorzover deze van belang is voor de te treffen voorzieningen (de "fasering").

Het Ondernemingsplan van Arbeidsvoorziening Nederland van juli 1995 kent een indeling van het productenpakket van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie voor werkzoekenden. Afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt kunnen bepaalde vormen van dienstverlening worden aangeboden of onthouden. Dit onderscheid is in de Arbeidsvoorzieningswet 1996 neergelegd in artikel 4, eerste lid, onder a, respectievelijk artikel 4, eerste lid, onder b.

De analyse van de afstand tot de arbeidsmarkt is bepalend voor de vraag of de werkloze direct voor bemiddeling in aanmerking komt, vanuit zijn achtergrond van opleiding en werkervaring, gerelateerd aan het beschikbare werkaanbod, dan wel of deze (mogelijk op langere termijn) eerst aanbodversterkende trajecten moet ondergaan. Afhankelijk van de afstand tot de arbeidsmarkt is een bepaalde vorm van dienstverlening van Arbeidsvoorziening het meest geïndiceerd. Deze varieert van:

fase 1: directe bemiddeling naar reguliere vacatures tot

fase 4: zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt. De dienstverlening die past bij deze laatste fase is geen dienstverlening die door Arbeidsvoorziening kan worden geleverd, maar wordt veelal door of onder verantwoordelijkheid van andere organisaties, zoals de gemeente, verstrekt (bijvoorbeeld verslavingszorg, psychische hulpverlening, schuldsanering, WIW-dienstbetrekkingen).

Bij de tussenliggende fases 2 en 3 wordt de afstand tot de arbeidsmarkt overbrugd door de inzet van arbeidsvoorzieningsmaatregelen (bv. scholing, werkervaring). Dit wordt trajectbemiddeling of aanbodversterking genoemd.

Verzoeker is vanaf 18 maart 1999 op grond van houdingsaspecten en het niet nakomen van afspraken ingedeeld in fase 4. Zoals hiervoor aangegeven, is de dienstverlening

behorend bij fase 4 geen dienstverlening die door Arbeidsvoorziening kan worden geleverd. Een cliënt die in fase 4 wordt ingedeeld, wordt naar de uitkerende instantie doorgeleid voor een ander soort dienstverlening en begeleiding, meer gericht op sociale activering en zorg- en hulpverlening.

2. De betekenis van "wacht" is een indeling in de sectiecodes die behoort bij fase 4 cliënten. De registratie in het systeem is op twee onderdelen, te weten sectiecode "wacht" en faseindeling: 4.

3. De heer Z. van de Sociaal Pedagogische Dienst (SPD) fungeert als sociaal-maatschappelijk begeleider van verzoeker en heeft tot taak het leveren van hulpverlening. De SPD is door het arbeidsbureau ingeschakeld omdat vastgesteld werd dat de persoonlijkheidsstructuur van verzoeker vroeg om nadere afspraken omtrent zijn bemiddeling. Met medeweten van verzoeker is contact opgenomen met de heer Z. om de taken en begeleidingsmogelijkheden van beide instanties op elkaar af te stemmen. Afgesproken is dat verzoeker geen vacatures meekrijgt maar zich eerst dient te wenden tot zijn contactpersoon van de SPD.

4. De Wet op de (re)ïntegratie arbeidsgehandicapten (Wet REA) biedt mogelijkheden voor arbeidsgehandicapten om (weer) aan de slag te komen door bijvoorbeeld het aanbieden van een plaatsingsbudget. Degene die een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangt op grond van de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten; N.o.) valt onder de doelgroep van de Wet REA. De werkgever kan alleen van de mogelijkheden van de REA gebruik maken als betrokkene er mee instemt. Het arbeidsbureau mag niet zonder toestemming van betrokkene de werkgever meedelen dat betrokkene arbeidsgehandicapt is. Wanneer vastgesteld is dat betrokkene als arbeidsgehandicapte in de zin van de Wet REA kan worden aangemerkt, zijn andere subsidieregelingen, zoals de Wet inschakeling werkzoekenden (WIW) of Wet vermindering afdrachtvermindering loonbelasting en premie voor de volksverzekeringen (WVA) denkbaar.

Arbeidsbureau Arbeidsintegratie houdt zich in opdracht van de Uitvoeringsinstelling (UVI) bezig met de bemiddeling van (gedeeltelijk) arbeidsgehandicapten. Zij kan derhalve pas worden ingeschakeld als er sprake is van een opdracht van de uitkerende instantie van verzoeker.

Arbeidsintegratie heeft verzoeker in de periode juni 1997 - december 1998 in overleg met de SPD begeleid en hierbij meermaals ervaren dat verzoeker weigert zijn eigen beperkingen te (laten) bepalen. Meermaals is gebleken dat verzoeker zich niet houdt aan gemaakte afspraken. Hierdoor is bemiddeling/begeleiding van verzoeker op de werkplek onmogelijk en zijn de begeleidingsactiviteiten van Arbeidsbureau Arbeidsintegratie beëindigd.

5. (...) Verzoeker is meermaals aangegeven dat hij begeleiding op de werkplek nodig heeft en niet zo maar vacatures meekrijgt. Gebleken is namelijk dat verzoeker zich met name richt op vacatures, die - gelet op zijn beperkingen - niet voor de hand liggen. De afspraak is dat verzoeker zich eerst moet wenden tot de SPD.

Het is juist dat ik in mijn reactie van 30 september jl. heb aangegeven dat er geen sprake is van definitief staken van de bemiddeling aangezien een formeel besluit tot beëindiging van de dienstverlening nog niet is genomen. Naar het oordeel van Arbeidsvoorziening bestaat hiertoe wel aanleiding, reden waarom verzoeker op korte termijn wordt uitgenodigd voor een gesprek over de dienstverlening die Arbeidsvoorziening (nog) aan verzoeker te bieden heeft.

Tegen een besluit beëindiging dienstverlening staat bezwaar bij de Regionale Directie en beroep bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) open..."

#### D. Nadere informatie

Gak Nederland BV deelde naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman mee dat verzoeker een WAJONG-uitkering ontvangt. Verzoeker ontvangt vanaf 23 januari 1992 een uitkering. Deze uitkering werd tot 1 januari 1998 verstrekt op grond van de Algemene arbeidsongeschiktheidswet (AAW) en vanaf 1 januari 1999 op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (WAJONG).

#### E. reactie op de bevindingen

Verzoeker merkte onder meer op dat:

het arbeidsbureau voor hem een afspraak had gemaakt met een sociale werkplaats zonder dat hij daar iets van afwist, op een dag die hem niet uitkwam en terwijl hij had aangegeven niet in een sociale werkplaats te willen werken;

het arbeidsbureau voor hem een afspraak had gemaakt met een psycholoog van Arbeidsvoorziening zonder dat hij daar iets van afwist en terwijl hij had gezegd dat hij dit niet wilde;

het arbeidsbureau deze afspraken tegen zijn zin in had gemaakt om dan achteraf te kunnen zeggen dat hij afspraken niet nakomt;

het niet waar is dat hij heeft gezegd dat hij iemand van het arbeidsbureau de keel wil dichtknijpen;

hij de opleiding bij de Stichting metaalopleidingen (SMU) wel had afgemaakt, maar dat hij niveau 3 net niet - op een klein puntje na - had gehaald;



het bij de werkgever in Culemborg uit de hand was gelopen omdat die hem te weinig had betaald (bij het uitzendbureau kon hij meer verdienen);

het arbeidsbureau voor hem een afspraak had gemaakt bij Start uitzendbureau terwijl hij van te voren had gezegd dat hij geen tijdelijk werk wilde;

het arbeidsbureau hem naar Start had gelokt met de mededeling dat hij als leerling bankwerker/lasser aan de slag kon;

toen hij bij Start kwam het bleek te gaan om werk als vuilnismansman;

hij twee lasdiploma's heeft;

hij niet in de agrarische hoek wil werken en dit ook tegen het arbeidsbureau heeft gezegd;

hem was gezegd dat hij niet naar de Jeugd Werk Garantieplaats kon omdat hij daarvoor niet geschikt was;

dit volgens hem echter te maken had met het feit dat hij op een internaat heeft gezeten;

hij het er niet mee eens is dat dit steeds maar weer tegen hem wordt gebruikt, terwijl het al zes jaar geleden is;

het feit dat hij op een internaat heeft gezeten uit zijn dossier moet worden geschrapt;

het niet klopt dat hij (arbeids)gehandicapt is en hij er ook niet gehandicapt uitziet.

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland de door hem op 9 april 1999 ingediende klacht over de bemiddeling door een medewerker van het arbeidsbureau te Nieuwegein (verzoekers contactpersoon) ongegrond heeft verklaard. Volgens verzoeker heeft de desbetreffende medewerker zich onvoldoende voor hem ingespannen en onvoldoende overleg met hem gepleegd. Hij is het er dan ook niet mee eens dat de bemiddeling is gestaakt.

2. Uit hetgeen partijen over en weer naar voren hebben gebracht en uit de door het CBA overgelegde stukken (zie bevindingen onder C.2.) blijkt dat het arbeidsbureau verzoeker veelvuldig naar vacatures heeft verwezen en drie keer heeft bemiddeld naar een reguliere functie. Het arbeidsbureau heeft verzoeker in 1994 twee keer weten te plaatsen als lasser (éénmaal met behulp van een arbeidsinpassende maatregel). In 1995 bemiddelde het arbeidsbureau verzoeker naar een functie als voeger (metsel- en voegwerkzaamheden). Alle drie de keren werd hij na een relatief korte periode door de werkgever weggestuurd. Verzoeker zou onder meer niet veilig genoeg werken en hij zou te veel fouten maken.

Verzoekers contactpersoon liet vervolgens aan verzoeker weten dat hij een werkplek met meer begeleiding nodig had. Volgens verzoeker lag het echter aan een gebrek aan scholing.

Gelet op verzoekers achtergrond (verzoeker heeft buitengewoon voortgezet onderwijs gevolgd voor moeilijk lerende kinderen en ontvangt een uitkering op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) en het feit dat verzoeker wat betreft de functies als lasser wel degelijk was geschoold (verzoeker heeft een lasopleiding gevolgd), is aannemelijk, zoals verzoekers contactpersoon stelt, dat verzoeker een werkplek met meer begeleiding nodig had.

Overigens heeft verzoekers contactpersoon verzoeker, op zijn verzoek (verzoeker wilde graag in de metaal werken), in februari 1996 nog wel laten testen bij het Centrum Vakopleiding Technische beroepen (CVT). Hieruit bleek dat verzoekers niveau onvoldoende was om bij het CVT een opleiding tot constructiebankwerker te volgen.

3. Verzoekers contactpersoon heeft vervolgens in november 1996 een vacature in een sociale werkplaats met verzoeker besproken. Verzoeker wees dit echter af omdat hij niet in een sociale werkplaats wilde werken.

In de periode van juni 1997 tot december 1998 heeft het bureau Arbeidsintegratie verzoeker in overleg met de Sociaal pedagogische dienst (SPD) begeleid. In die periode (in augustus 1998) is aan verzoeker de gelegenheid geboden om een aangepaste opleiding in de metaal via de Gildevaart te volgen. Verzoeker wilde dit echter niet. Hij gaf aan dat hij de aangepaste opleiding had geweigerd omdat hij het niet zag zitten om twee jaar lang met behoud van uitkering, en dus zonder een cent meer te verdienen, te moeten leren en werken. Hij wees erop dat hij schulden had en dat dit eigenlijk de voornaamste reden was geweest om de opleiding te weigeren.

Voorts heeft verzoeker het aanbod van zijn contactpersoon om hem in te plannen voor het sollicitatiespreekuur afgewezen.

Ten slotte wilde verzoeker ook geen gebruik maken van de diensten van START. Verzoekers contactpersoon had met START geregeld dat verzoeker zich bij hen kon inschrijven.

4. Gezien hetgeen hiervoor onder 2. en 3. is aangegeven, moet worden geoordeeld dat de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening zich in redelijkheid op het standpunt kon stellen dat het arbeidsbureau en verzoekers contactpersoon zich voldoende voor hem hadden ingespannen. Dat deze inspanningen en die van verzoeker zelf tot dusver niet tot het gewenste resultaat hebben geleid en dat verzoekers contactpersoon wellicht bepaalde zaken voor verzoeker heeft geregeld zonder dit eerst met hem te bespreken, kan hieraan niet afdoen.

5. Gezien het vorenstaande, met name gelet op het feit dat verzoeker niet lijkt te willen inzien dat hij speciale begeleiding nodig heeft (hij heeft alle pogingen van betrokkenen om hem dergelijke begeleiding te bieden afgewezen), wordt het bovendien niet onjuist geacht dat het arbeidsbureau verzoeker als moeilijk plaatsbaar heeft aangemerkt en uiteindelijk heeft besloten hem in bemiddelingsfase 4 te plaatsen. Overigens betekent dit niet dat de bemiddeling definitief is gestaakt, maar dat verzoeker begeleiding nodig heeft die het arbeidsbureau niet kan bieden.

Op dit punt is tevens van belang dat met ingang van 1 juli 1998 het arbeidsbureau niet langer eerstverantwoordelijk is wat betreft de (re)integratie van verzoeker in het arbeidsproces. Ingevolge artikel 10 van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten is het Landelijk instituut sociale verzekeringen hiervoor eerstverantwoordelijk (zie achtergrond).

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is niet gegrond.