



Rapport

Datum: 29 juni 2000

Rapportnummer: 2000/236

Klacht

Op 1 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer T. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland te Utrecht en een klacht over een gedraging van Arbeidsvoorziening te Utrecht.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, werd een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker klaagt over de afdoening door de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland van zijn klacht over onder meer zijn verwijdering van de opleiding Audiovisueel Technisch Assistent. Verder klaagt verzoeker erover dat Arbeidsvoorziening te Utrecht te weinig moeite heeft gedaan om hem in het kader van het "Baan op maat traject" te bemiddelen. Dit traject is volgens verzoeker zonder opgave van redenen gestaakt.

Achtergrond

BIJLAGE

1. Werkzoekende gegevens ("PGI-uitdraai")

"...(...)"

04-06-98 Mw. G.

Betr. uitgenodigd voor een gesprek

05-06-98 A. (SIS)

Betr. telefonisch uitgenodigd om een vac. (commercieel medew) te bespreken op ma

08-06-98 om 09.00 uur.

08-06-98 A. (SIS)

Betr. is vandaag op de afspraak van 09.00 NVZB.

18-06-98 Mw. G.

Betr. heeft bko gehad en deze met betr. doorgenomen. Conclusie en actiepunten: Betr. is bijzonder gemotiveerd om een beroepsopleiding te volgen. Goede slaagkans in een opleiding en functie op MBO niveau met een exact-technisch accent. Dit zijn een paar punten uit het hele rapport.

Betr. werkt wel regelmatig voor uzb maar toch te weinig om uit de uitkering te komen. Betr. aangeraden om de dagen die hij gewerkt heeft bij te houden, in verband met een bbsw project. Betr. heeft in Hilversum van het AB een opl. systeem gevolgd maar niet afgemaakt en ook niet in gewerkt. De werkervaring die hij heeft is van telemarketing. Deze richting wil hij beslist niet meer op. Wat hij wel wil is de grafische richting of electronica. Betr. gaat niet zo maar aan iets beginnen, het moet zijn keus zijn. Volgende afspraak is 6/7. Ik ga informeren of de uitslag van het A. project er dan al is en dan moeten er knopen door gehakt worden.

06-07-98 Mw. G.

Betr. heeft gesolliciteerd bij A. en hoort daar begin augustus wat van. (dit gecontroleerd). Betr. heeft niets ondernomen om werk te vinden of buiten het A. project iets anders te zoeken aan opleidingen bv in de grafische sector wat hij als alternatief ook wel wil. Betr. is nu 26 jaar en niet veel gewerkt, hij vindt het voldoende om te kunnen zeggen ik heb gewerkt. Het meeste is nog tel. marketing maar wil dit wel voor een paar weken maar niet als beroep. Met betr. nu de volgende afspraken gemaakt. A. afwachten (uitslag soll), grafische bedrijven bellen voor vac. en evt. opl plus werken en starten eigen bedrijf op Lombok met alle informatie daar de volgende keer mee terug komen en een nauwkeurig bij gewerkte cv. Is dit alles niet nagekomen dan betr. voor een Melkert of WIW aanmelden, hier met betr. over gehad.

25-08-98 Mw. G.

Betr. heeft eind 27 augustus een afspraak/intake bij A.. Nu heeft betr. niets aan zijn huiswerk gedaan, wat ik heel kwalijk vind. Betr. zegt wel te solliciteren, maar kan naar mij toe niets overleggen en zijn werkervaring is naar mijn idee niet veel. betr. heeft ook geen zin om al die dagen, uren of weken bij elkaar op te gaan tellen. Nu een nieuwe afspraak op 31/8 als betr. geen duidelijkheid kan geven over sollicitaties enzo dan meldt ik betr. aan voor WIW werkervaring en dit duidelijk aan betr. gezegd.

31-08-98 Mw. G.

Betr. is 28 augustus bij A. (...) geweest en heeft daar een gesprek gehad. Over 14 dagen de uitslag. Zo met betr. afgesproken als hij geen uitslag heeft aanmelden. Betr. was het hier mee eens.

15-09-98 Mw. G.

Betr. weet nog niets. Nu heb ik (...) van het A. project gebeld en zij kon mij vertellen dat eind van de week bekend wordt wie er door gaan. Het project heeft wat vertraging opgelopen. Rp aan L. om betr. weer op te pakken.

28-09-98 Mw. T.

Gebeld met A., volgens telefoniste werkt (...) sinds 01-07-98 daar niet meer, H. heeft haar zaken overgenomen, ze is morgenochtend weer aanwezig.

20-10-98 H.

Klant belt n.a.v. een typefout is het opgestelde bemiddelingsplan. Daar stond planningsdatum einddatum 0298 en dan zit hij volop in de opleiding.

Hem uitgelegd dat dat een ingeslopen foutje was wat geen consequenties heeft en heb vervolgens de planning aangehouden tot 011199. Zijnde einde opleiding 250698, vakantie en plaatsing en nazorg.

Bc is D.

26-03-99 Mw. Tj

Aan SoZa, D., doorgegeven dat betr per 01-99 niet meer deelneemt aan de opleiding via V., kopie brief beëindiging deelname naar haar toegestuurd.

13-04-99 N.

Na het afronden van het BP van L. heb (verzoeker; N.o.) twee maal gesproken. Onze inzet is:

Vacatures zoeken ohgv uitkomst BZO/aansluitend op opleiding bij A. en verder kijken welke vacatures er mogelijk zijn voor hem. Aansluitend het idee om vacatures te zoeken die hem kunnen helpen om ervaring op te doen om in latere instantie zelfstandige te gaan worden. Bijvoorbeeld functies ohgv castingbureaus, organisaties die met Audio Visuele zaken te maken hebben of evt. Grafisch.

Ondertussen (verzoeker; N.o.) ook voorgesteld bij A. voor de opleiding Technisch Allround Audiovisueel medewerker.

Hij is hier op de wachtlijst gezet. 1e voorlichting is geweest op 8 april en er wordt eerst gekeken of uit deze voorlichting voldoende kandidaten komen.

08-06-1999 N.

Ik heb (verzoeker; N.o.) inmiddels vele malen via de telefoon gesproken.

Onze afspraak was dat ik gericht ging zoeken naar functies op het gebied dat ik eerder omschreven heb. Daarnaast zou ik de mogelijkheid tot een combinatie van leren en werken onderzoeken. Vervelend hierbij was dat hij steeds terugkomt op het feit dat zijn bemiddelingsplan nog niet is afgerond terwijl L. en ik uitgelegd hebben dat het beëindigen van de cursus/stage bij A. impliceert dat zijn bp wordt afgesloten. (Verzoeker; N.o.) doet het voorkomen nog iets 'tegoed' te hebben van arbeidsbureau. N.l. een opleiding. Ik ben veel meer op de directe bemiddeling gaan zitten. ook omdat hij inmiddels al wat langer werkt. Ik wilde hem ergens op een 1/2 of jaarcontract proberen te krijgen om echt structureel iets aan zijn werkloosheid te doen. Dit lukt niet. Ik heb hem op diverse functies gewezen waarbij ik steeds nul krijg omdat: "als ik het BKO goed gelezen had wilde hij iets creatievers."

Wil ik best in mee gaan maar ik krijg van zijn kant geen ruimte/flexiteit om eens wat te proberen. 2 functies heeft hij wel op gereageerd. Ik heb deze van Internet afgehaald:

* Opl. tot audiovisueel techn. assistent (61308-99 Gouda)

* AV technicus (57735-99 Leiden)

Copies in dossier. helaas leverde beide sollicitaties niet op.

Als laatste: De opleiding waar ik hem voor aangemeld had gaat niet door. Betr. kreeg van A. het bericht dat hij niet twee maal aan een training van A. mee mocht doen vanwege de ESF subsidie die maar 1 maal per kandidaat verstrekt kan worden. Hier uitgebreid contact over gehad met H. en dit klopt.

Nu bleek tijdens gesprekken dat (verzoeker; N.o.) ook enkele problemen met de Sociale Dienst heeft.

Ik doe niets meer voor hem. Dit komt dus door dat alle ideeën/voorzetten die ik heb bij voorbaat door hem afgekeurd worden. Mijn idee is nu dat ITB contact legt met Sociale Dienst om 1 lijn naar hem toe te trekken en dan te beginnen met het (nogmaals) ter discussie te stellen van zijn sociale vaardigheden. Mij is dat helaas niet gelukt.

17-06-1999 H.

1e ITB Oproep 14.30

2607-1999 H.

Met klant twee gesprekken gehad en twee tel. gesprekken gehad.

Ik ben van mening dat er bij klant in de persoon gelegen problematiek ligt er ik twijfels heb of ik hem kan helpen.

Klant is cooperatief voor onderzoek door S.

05-08-1999 H.

Geverifieerd SOZA Stavaza aanvraag UK (nav 4 mnd uZB)

* 230799 UK aangevraagd

* nog niet gefiatteerd

* fase 2

* BC H. (BNA-Intake) 256.5280

=> mw. H. nam vanmorgen niet op.

02-09-1999 H.

Vandaag 4e Baan-op-Maat gesprek gehad (samen met trainer/coach M. van Maatwerk).

(...)

16-09-1999 H.

Heden tel. vernomen van S. dat klant voor een intake verwacht wordt bij hem op.

Vrijdag 240999 14.00

(...)

Dit om 12:45 in zijn voice/antw.app ingesproken. Ik zal het nog schriftelijk bevestigen.

01-10-1999 H.

Klant is op 240999 door Regio-Psycholoog S. onderzocht:

(...) acht klant wegens in de persoon gelegen factoren en omdat hij niet openstaat voor professionele hulp permanent onbemiddelbaar. Zelfs een WSW dienstverband is gezien de aard van zijn probleem ook niet haalbaar.

Dit heb ik op 041099 telefonisch besproken met zijn bijstandsconsulent de heer B. (286.5189). Hij is van mening, uitgaande van het onderzoeksresultaat, dat klant ontheven moet worden van sollicitatieplicht.

Klant heeft enkele dagen geleden een officiële klacht ingediend. Afhandeling loopt via juridische zaken.

02-11-1999 H.

Klant heeft telefonisch verzocht om een uitdraai PGI

Na intern raadplegen blijkt dat dergelijke verzoeken i.v.m. privacy alleen worden gehonoreerd als het verzoek schriftelijk is ingediend.

Klant dit schriftelijk laten weten.

22-12-1999 H.

Heden binnengekomen (bij mij) verzoek om ARZ te informeren.

Klant heeft n.a.v. afhandeling klacht ARZ nu over ons een klacht ingediend bij Nationale Ombudsman.

UITKERENDE INSTANTIE (S)

 Gemeentelijke Sociale Dienst Utr. van 01-05-1996 -..."

2. Overzicht Traject Administratie

"...

===== Overzicht voor traject: Traject 2 =====

Opdrachtgever :GSD Utrecht

Financiering :Ministerie SZW (incl. ESF/GAG)

Medewerker TB :N.OOST

Wachlijstdatum : Geplande einddt :01-11-1999

Gewenste startdt : Einddatum :05-03-1999

Begindatum traject : 17-02-1998 Rd. Beeindiging :Doelstelling gereag

Doelstelling : Cliënt heeft sinds mei 1995 een uitkering SoZa.

In 1997 is cliënt enkele weken in de telemarketing werkzaam geweest.

Zijn laatst gevolgde opleiding is van 1994. uit gesprekken met consulenten van Arbeidsvoorziening, Werk Nu en Stichting Samenwerken blijkt dat cliënt diverse interesses

heeft maar geen keuze kan maken wat hij wil / kan doen en wel langere tijd. Cliënt heeft deelgenomen aan beroepskeuze-onderzoek. Hij gaat eind oktober beginnen met de opleiding "Audiovisueel Technische Assistent". Deze opleiding duurt 8 maanden, inclusief stage bij H., audiovisueel bedrijf. Na voltooiing opleiding is er een uitstekende kans op werk via Multi Media Pool of een contract van tenminste van half jaar bij stagebedrijf.

Vrije tekst : 14-05-98 Mw. T.

Vervolggesprek n.a.v. BKO. Betr was tevreden over verloop BKO-onderzoek. De beroepen die uit de test kwamen spreken hem wel aan. Hij richt zich nu meer op de grafische kant, info opgevraagd bij het GOC te Veenendaal heeft hij nog niet ontvangen. Voor het BBSW - projekt Electronisch Voorbereider Multi Media komt hij niet voor in aanmerking. Heb gesproken met cp voor dit projekt, S. Zij gaf aan er enige voorkennis/ praktijkervaring nodig is om aan dit projekt deel te kunnen nemen.

Betr heeft 4 wk gewerkt, tot 08-05-98, als buitendienstmw., moest inventarisatie opmaken van diverse Esso-stations.

19-05-98 Mw. T.

Betr. is langsgeweest met folder van GOC te Veenendaal. Zijn alleen naar korte cursussen waar hij op dit moment niets aan heeft. Vaktechnisch Lyceum had hij geen tel.nr. van dus heeft hij ze niet gebeld. Tel.nr. uit PGI gehaald, volgens PGI richt het Vaktechnisch Lyceum zich meer op de modische kant, hij gaat geen contact meer opnemen. Gildevaart verzorgt geen grafische opleidingen. Heb selectie gemaakt van grafische bedrijven in Utrecht zodat hij adressen heeft voor open sollicitaties, maar betr vond de adressen alleen maar interessant als hij een stageplek nodig heeft. Telefoonnummer van Multi Mediapool meegegeven. Hij gaat hen bellen en belt mij over terug. Afgesproken dat ik nog e.e.a. uitzoek, wat verder de mogelijkheden/ kansen zijn.

20-05-98 Mw. T.

Gebeld met SIS, H., op dit moment geen functies in de grafische richting, er is over het algemeen weinig vraag naar.

26-05-98 Mw. T.

Gisteren door betr gebeld. Hij heeft contact gehad met Multi Media Pool. Krijgt informatie toegestuurd. Hij weet nog niet of hij naar Werkmanifestatie toe kan.

29-05-98 MW T.

Betr belde, is naar werkmanifestatie geweest. Heeft interesse in de opleiding "prak. electronica". Hij wil daarnaast weten wat de mogelijkheden zijn om een eigen bedrijf te

beginnen. Probeert via uzb werk te vinden, kan over 3 wkn terug bij laatste wg-er, daar kan hij voor 4 wkn terug. Afgesproken dat ik bij R. het verzoek neerleg om uitgenodigd te worden door AV-collega van BMI.

30-09-98 mw. T.

Gesproken met H. van A. Betr. is aangenomen bij H., audiovisueel bedrijf (...). Betr. was afgewezen in Den Haag maar is aangenomen in Deventer. Binnen 1 week is bekend wanneer hij kan beginnen. Bem. plan gewijzigd.

=====

BEMIDDELINGSPLAN d.d 17.02.98.

Client heeft sinds mei 1995 een uitkering van SoZa.

In 1997 is cliënt enkele weken in de telemarketing werkzaam geweest. Zijn laatst gevolgde opleiding is van 1994. Uit gesprekken met consultants van Arbeidsvoorziening, Werk Nu en Stichting Samenwerken blijkt dat cliënt diverse interesses heeft maar geen keuze kan maken wat hij wil/kan doen en wel voor langere tijd. Eén of meerdere gesprekken met de afdeling Beroepskeuze van Arbeidsvoorziening kan hem op weg helpen. Binnen 4 weken na aanmelding is bekend wat cliënt voor mogelijkheden heeft en of aanpassing van bemiddelingsplan nodig is.

=====

19-11-98 mw. B

Gisteren heb ik een reiskostenvergoeding aanvraag ontvangen helaas de gegevens zijn onvoldoende, na tel.contact met T. stuur ik de treinkaartjes aan haar nog terug

Wat er ontbreekt:

Naam van het traject/opleiding

data van de opleiding (start,eind)

hoe vaak per week wordt de opleiding gevolgd en op welke locatie. vr. gr.

19-11-98 Mw. T.

Schema opleiding ziet er als volgt uit:

Van 02-11-98 t/m 27-11-98 is de lokatie Deventer

Van 30-11-98 t/m 22-01-99 is de lokatie Maarssen (stage)

Van 25-01-99 t/m 05-02-99 is de lokatie Deventer

Van 08-03-99 t/m 19-03-99 is de lokatie Deventer

Van 19-04-99 t/m 29-04-99 is de lokatie Deventer

Van 14-06-99 t/m 25-06-99 is de lokatie gedeeltelijk Deventer en gedeeltelijk ergens anders.

N.b.: reist per fiets naar stage-plek.

22-01-99 Mw. T.

Betr. belde, gaat niet goed op zijn stage-plek. Komt a.s. maandag langs om e.e.a. uit te leggen.

25-01-99 Mw. T.

Vervolggesprek. Betr. mag de opleiding niet vervolgen omdat het niet goed is gegaan op zijn stage-plek Betr had een brief bij zich van V. waarin staat dat zijn houding en werkwijze dusdanig slecht zijn dat dit geleid heeft tot een conflict op 21-12-98. Het is ook niet mogelijk om bij andere bedrijven een stageplaats te verkrijgen. Betr heeft zelf ook een brief geschreven aan stichting A., kopie in mijn bezit.

Afgesproken dat ik contact opneem met st. A. om te informeren naar mogelijkheden voor een andere stageplek

28-01-99 Mw. T.

Kopie beëindiging deelname opleiding opgestuurd naar FEAZ t.a.v. F.

Mw. H. gesproken van St. A. Betr komt niet in aanmerking voor andere stageplek en er zijn geen andere opleidingsmogelijkheden meer voor hem. De enige opleidingsplekken waar hij voor in aanmerking kan komen, Deventer en Den Haag, wordt hij niet meer toegelaten.

N.b.: betr was in eerste instantie afgewezen in Den Haag, op verzoek van betr toch een tweede kans in Deventer.

18-02-99 Mw. T.

Betr. uitnodiging verstuurd voor 23-02-99 / 09.00u om bovenstaande te bespreken

26-02-99 Mw. T.

Vervolggesprek. Betr heeft deze week training gevolgd via Manpower, begint a.s. di te werken bij Telecom Teleservices als mw call center. Cp bij Manpower is mw. S., tel. (...). Betr kan 6 u/d werken. Betr heeft deze baan aangenomen omdat hij niet thuis wil zitten maar dit werk wil hij niet blijven doen.

Betr mag van het V. de opleiding "Audio Visueel Technisch Assistent" niet meer volgen omdat het stagebedrijf de Firma H. niet bereid in om zijn stageplaats te continueren.

Volgens schrijven van de heer P. van V. zijn zijn houding en werkwijze dusdanig slecht dat dit heeft geleid tot een conflict op 21-12-98. Het is ook niet mogelijk om bij andere bedrijven een stageplaats te verkrijgen. Volgens betr. klopt het organisatorisch niet bij firma H.

Heb een kopie gemaakt van schrijven die betr naar st. A. heeft gestuurd met daarin zijn ervaringen bij H. Afgaande op bovenstaande en eerdere gesprekken met mw. H. van st. A. heb ik besloten het traject met betr stop te zetten. Betr was het hier niet mee eens. hij neemt a.s. ma contact met me op. Geeft dit ook door aan J. en N. Mocht betr geen vervolgetraject via A. krijgen is hij van plan contact op te nemen met het bureau voor Rechtshulp.

N.b. : fase gewijzigd, betr heeft korte training gevolgd via Manpower en begint a.s. di te werken. Fase = 1. WVS afgesloten...

Onderzoek

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Noch verzoeker noch het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker staat in ieder geval vanaf 1993 bij de Arbeidsvoorzieningsorganisatie ingeschreven als werkzoekende. Bemiddeling van verzoeker bleek moeilijk te zijn. In maart 1998 werd verzoeker onderworpen aan een beroepskeuze-onderzoek. Hieruit bleek dat hij bijzonder gemotiveerd was om een beroepsopleiding te volgen.

2. In 1998 meldde Arbeidsvoorziening Utrecht verzoeker aan voor de opleiding Audiovisueel Technisch Assistent. Deze opleiding werd verzorgd door het opleidingsinstituut V. en werd begeleid door A. Projectenbureau. Van de opleiding maakte een stage bij een audiovisueel bedrijf deel uit. In oktober 1998 begon verzoeker aan de opleiding.

3. Bij brief van 20 januari 1999 deelde het opleidingsinstituut het volgende aan verzoeker mee:

"...Hierbij delen wij u mee dat u niet meer aan de opleiding "Audio Visueel Technisch Assistent" kunt deelnemen.

Dit besluit is genomen omdat uw stagebedrijf de firma H. niet bereid is om uw stageplaats te continueren.

Uw houding en werkwijze zijn dusdanig slecht, dat dit geleid heeft tot een conflict op 21 december 1998. De heer G. heeft ons toen al direct op de hoogte gebracht van dit conflict. In een gesprek tussen ondergetekende en de stagebegeleider de heer G. is gebleken dat er inderdaad geen basis meer is voor een voortzetting van de stage. Het is ook niet mogelijk om bij andere bedrijven een stageplaats voor u te verkrijgen.

Wij betreuren het dat deze beslissing genomen moest worden..."

4. Na de tussentijdse beëindiging van de opleiding trachtte Arbeidsvoorziening Utrecht verzoeker aangemeld te krijgen voor een tweede opleiding van A. Projectenbureau (Technisch Allround Audiovisueel medewerker). Uiteindelijk bleek dat verzoeker voor deze opleiding niet kon worden ingeschreven.

5. In juni 1999 meldde Arbeidsvoorziening Utrecht verzoeker aan voor het "Baan op maat traject". Dit project, een samenwerkingsverband tussen onder meer Arbeidsvoorziening en de gemeente Utrecht, bood moeilijk bemiddelbare werklozen uit bepaalde wijken in de gemeente Utrecht persoonlijke begeleiding, waarbij alle aspecten van de situatie van betrokkene aan de orde konden komen.

Verzoekers begeleider ervoer de communicatie met verzoeker als moeilijk. Een regio-psycholoog bij Arbeidsvoorziening onderzocht verzoeker op 24 september 1999. Verzoekers begeleider had hem hier in het kader van het traject om verzocht. Volgens het door deze psycholoog uitgebrachte was er een nauwe relatie tussen in verzoekers persoonlijkheid gelegen factoren en het structureel niet lang werkzaam zijn in één baan. Hij

concludeerde onder meer dat Arbeidsvoorziening weinig voor verzoeker kon doen en dat zijn problematiek eerder in de therapeutische of begeleidende sfeer kon worden opgelost. De psycholoog meende verder dat verzoeker daarvoor echter niet open stond of daarvoor onvoldoende was gemotiveerd.

6. In een persoonlijk gesprek op 28 oktober 1999 werd verzoeker door zijn begeleider en diens leidinggevende meegedeeld dat zij op grond van de bevindingen en de conclusie van de psycholoog verdere begeleiding door Arbeidsvoorziening niet meer mogelijk achtten.

7. Op 24 september 1999 diende verzoeker de volgende klacht in bij de Regionale Directie Arbeidsvoorziening Midden Nederland:

"...Na lange opzettelijke tegenwerkingen van sociale zaken en arbeidsbureau mocht ik uiteindelijk de opleiding AVTA volgen. Vervolgens ben ik dankzij houding en werkwijze van SZ en AB verwijderd van de opleiding met baangarantie. Momenteel is er nog geen vervolg; en meer schulden en frustraties..."

8. Bij brief van 21 oktober 1999 reageerde de Regionaal Directeur Arbeidsvoorziening Midden Nederland als volgt:

"...In antwoord op uw klachtbrief van jl. bericht ik u als volgt.

De feiten

U staat reeds geruime tijd ingeschreven als werkzoekende. Volgens de gegevens in uw elektronische dossier bent u in ieder geval vanaf januari 1993, met onderbrekingen, bij de Arbeidsvoorzieningsorganisatie geregistreerd. Sedertdien vonden in totaal enkele tientallen contacten plaats. In een aantal gevallen werd uitgebreid gesproken over uw beroepswens en eventuele scholing(snoodzaak).

U begon in november vorig jaar met de opleiding Audiovisueel Technisch Assistent bij A.-projecten in welk kader u per 30 november een stage startte bij een bedrijf in Maarssen. Deze stage werd voortijdig door het bedrijf beëindigd. Naar aanleiding hiervan werd vervolgens ook de opleiding gestaakt.

Uw klacht

U stelt dat u lange tijd opzettelijke tegenwerking hebt ondervonden van het Arbeidsbureau bij het in aanmerking komen van de door u gewenste opleiding.

Voorts stelt u dat, nadat u uiteindelijk tot deze opleiding was toegelaten, door de werkwijze en houding van het Arbeidsbureau weer van deze opleiding -met baangarantie- verwijderd bent.

Reactie leidinggevende

Zoals aangekondigd heb ik de verantwoordelijk leidinggevende om een reactie gevraagd. De weergave van de feiten die hebben plaatsgevonden luidt geheel anders. Gesteld wordt dat u eind oktober 1998, na aanvankelijk niet door de selectie in

Den Haag te zijn gekomen, toch nog een kans kreeg om in Deventer met bovengenoemde opleiding te starten. Volgens het stagebedrijf zou er op 21 december 1998 in verband met uw houding en werkwijze een conflict hebben plaatsgevonden dat er toe leidde dat men uw stageplaats niet wilde continueren.

Vervolgens werd u van de opleiding uitgesloten omdat er ook geen andere stageplaats voor u te vinden was. Tenslotte werd naar aanleiding van deze ontwikkeling het voor u uitgezette traject gestaakt en werd getracht u direct te bemiddelen naar een baan met minimaal een halfjaarcontract om zodoende uw structurele werkloosheid te doorbreken. Dit heeft tot nog toe niet geleid tot een vast of tijdelijk dienstverband.

Oordeel

Uit uw dossier valt op te maken dat er veel en vaak overleg met u is gevoerd over de mogelijkheden om passend werk te vinden. Ik constateer dat uw beroepswens gelet op de geringe ervaring die u heeft, niet altijd reëel was en u zich ook niet zelden zeer kritisch opstelde ten aanzien van de beroepen waarvoor u zich beschikbaar stelde. Tevens blijkt duidelijk dat uitgebreid met u is gesproken over eventuele scholing.

Kort nadat u uiteindelijk in november vorig jaar de door u gewenste opleiding tot Audiovisueel Technisch Assistent was begonnen, ontstonden er problemen. Deze werden volgens het stagebedrijf direct toegeschreven aan uw houding en werkwijze. U kunt het arbeidsbureau hiervan op geen enkele wijze een verwijt maken, evenmin als de gevolgen hiervan, namelijk het beëindigen van de stage en de opleiding. Er is hiermee een goede kans op een diploma en in het vervolg daarop een baan verloren gegaan. Het is begrijpelijk dat u hierover teleurgesteld bent, maar het gaat niet aan de verantwoordelijkheid hiervoor bij de consulent van het Arbeidsbureau te leggen.

Ik meen dat het Arbeidsbureau al langere tijd de nodige moeite doet om u aan een passende baan te helpen en dat nergens uit blijkt dat u zou worden tegengewerkt.

Derhalve acht ik uw klacht geheel ongegrond..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder klacht. Voorts zette verzoeker een vraagteken bij de stelling in de brief van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland waarmee zijn klacht werd

afgehandeld, dat hij van de opleiding werd uitgesloten omdat er geen andere stageplaats was te vinden. Verder stelt hij hierop volgend geen bemiddeling te hebben gehad. Verzoeker ontkent dat er veel en vaak met hem is gesproken over eventuele scholing.

C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening reageerde als volgt op de klacht:

"...Hierbij reageer ik op uw brief van 8 december 1999, waarin u mij vraagt om een reactie inzake door de heer T. (hierna verzoeker) bij u ingediende klachten.

Ten aanzien van deze klachten zou ik het navolgende willen opmerken.

Verzoeker staat geruime tijd, in ieder geval vanaf januari 1993, bij de Arbeidsvoorzieningsorganisatie als werkloos werkzoekende ingeschreven. Verzoeker heeft de afgelopen jaren diverse gesprekken gehad met medewerkers van het Arbeidsbureau van Utrecht-West. Reeds in februari 1997 bleek dat bemiddeling van verzoeker moeilijk was. Verzoeker gaf aan niet te willen werken in de horeca en in de beveiliging en alleen af te gaan op werk wat hem interesseert. In februari 1998 gaf verzoeker aan niet te willen werken in de administratie, niet in de profit-sector en niet in de richting van commercie/verkoop. Gelet op het feit dat verzoeker naar eigen zeggen diverse interesses had en in diverse richtingen had gezocht naar opleiding/werk is een beroepskeuze-onderzoek (bko) gehouden. Hieruit volgde dat verzoeker bijzonder gemotiveerd was voor het volgen van een beroepsopleiding.

Vervolgens is in overleg met verzoeker en de uitkerende instantie besloten tot een concreet bemiddelingsplan voor de opleiding Audiovisueel Technisch Assistent via het

A.-project. Arbeidsvoorziening zorgde voor aanmelding en indien nodig noodzakelijkheidsverklaring. De rest van het traject werd verzorgd door A. Projectenbureau en het opleidingsinstituut. In eerste instantie was verzoeker afgewezen voor het traject door het opleidingsinstituut in Den Haag maar hij kreeg een tweede kans bij het opleidingsinstituut in Deventer (V.).

De beëindiging van deelname van verzoeker aan het opleidingstraject is geen beslissing van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie geweest maar van het opleidingsinstituut (V.). Navraag van het arbeidsbureau bij zowel het opleidingsinstituut als het A. Projectenbureau leerde dat verzoeker niet meer op de opleiding mocht terugkomen omdat het stagebedrijf waar verzoeker werkzaam was niet bereid was de stageplaats te continueren vanwege verzoekers houding en werkwijze. Uit deze informatie bleek ook dat het niet mogelijk was om voor verzoeker bij andere bedrijven een stageplaats te vinden. Dat verzoeker bij deze informatie zijn vraagtekens plaatst betekent niet dat de Regionale Directie een ander oordeel zou hebben gegeven wanneer zij verzoeker de mogelijkheid had geboden te reageren op deze informatie. Overigens merk ik op dat verzoeker bij brief van 24

september 1999 in de gelegenheid is gesteld aan de contactpersoon kenbaar te maken dat hij zijn klachtbrief mondeling wenste toe te lichten. Verzoeker heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

Na beëindiging van het opleidingstraject bij A., heeft het arbeidsbureau de directe bemiddeling van verzoeker weer opgepakt. Het arbeidsbureau heeft getracht verzoeker aangemeld te krijgen voor een tweede opleiding bij A. (Technisch Allround Audiovisueel medewerker) maar dit is niet doorgegaan omdat verzoeker reeds een (door ESF) gesubsidieerde opleiding heeft gevolgd. De contacten met verzoeker verliepen nog moeizamer dan voorheen omdat verzoeker meende van het arbeidsbureau nog een opleiding tegoed te hebben en diverse functies om hem moverende redenen niet zag zitten. De houding en opstelling van verzoeker heeft op een gegeven moment duidelijk gemaakt dat reguliere aanbodversterking bij verzoeker niet meer voldoende was om tot een succesvolle arbeidsinpassing te komen. In juni 1999 is verzoeker daarom door het arbeidsbureau aangemeld voor gespecialiseerde aanbodversterking in het kader van het "Baan op Maat traject". Dit is een samenwerkingsverband tussen Arbeidsvoorziening, Gemeente Utrecht en Maatwerk. "Baan op Maat" begeleidt en bemiddelt fase 4 cliënten in opdracht van de gemeentelijke sociale dienst van Utrecht. Verzoeker heeft vervolgens vier persoonlijke gesprekken en zes intensieve telefoongesprekken met zijn begeleider gehad. Bij Baan op Maat wordt niet direct gezocht naar een oplossing maar eerst geanalyseerd waarom het een cliënt niet lukt om aan de slag te komen (en te blijven). Het hoe en het waarom van het traject is verzoeker letterlijk in elk contact uitgelegd maar de communicatie met verzoeker was moeilijk. De begeleider heeft in het kader van het traject de psycholoog om advies gevraagd en verzoeker uitgelegd dat de bevindingen van dat onderzoek bepalend waren voor de voortgang van het Baan op Maat traject. Uit het onderzoek, waarvan de resultaten bij verzoeker bekend zijn, is gebleken dat verzoeker vanwege in de persoon gelegen factoren en omdat hij niet openstaat voor professionele hulpverlening permanent onbemiddelbaar is. Verzoeker is in een persoonlijk gesprek d.d. 28 oktober 1999 door de begeleider van Baan op Maat en diens leidinggevende (...) duidelijk gemaakt dat zij verdere bemiddeling van verzoeker op grond van het vorenstaande niet meer mogelijk achten. De opdracht is daarom aan de gemeente teruggegeven.

De uitkerende instantie van verzoeker is geadviseerd verzoeker te ontheffen van een sollicitatieplicht..."

Bij de reactie van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening waren onder meer gevoegd een uitdraai werkzoekendegegevens (PGI-uitdraai) en een overzicht Traject Administratie. Beide stukken zijn opgenomen onder achtergrond, onder respectievelijk 1 en 2.

D. Reactie verzoeker

Verzoeker gaf in een telefonische reactie aan dat Arbeidsvoorziening Utrecht hem pas voor een tweede opleiding bij A. Projectenbureau trachtte aan te melden nadat hij daar uitdrukkelijk om had verzocht. Deze opleiding ging voor hem niet door omdat de opleiding al vol was. Hiernaar gevraagd stuurde verzoeker aan de Nationale ombudsman een kopie van het door de psycholoog opgestelde rapport van diens onderzoek van verzoeker.

E. reactie Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf naar aanleiding van vragen van de substituut ombudsman nog de volgende toelichting:

"...Er is sprake geweest van een trajectplan tussen betrokkene en de Arbeidsvoorzieningsorganisatie waarvan de genoemde scholing een onderdeel was. Het opleidinginstituut heeft besloten dat verzoeker vanwege zijn houding en gedrag niet langer als leerling werd geaccepteerd. De betrokken consulente van het arbeidsbureau heeft hierna op haar beurt moeten concluderen dat het afgesproken traject met verzoeker inzake bovengenoemde scholing niet langer haalbaar was.

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 voor 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 aanbod-versterkende 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 14 juni 1999 onder meer op grond van in de persoon gelegen factoren (zoals houdingsaspecten en opstelling richting medewerkers van het arbeidsbureau) 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. Verzoeker is door de Sociale Dienst vervolgens aangemeld voor het Baan-op-maat traject.

(...)

Op de mededeling van de twee medewerkers van het project Baan-op-maat dat zij verdere bemiddeling van verzoeker op dat moment niet meer mogelijk achtten, reageerde verzoeker verbaasd en zei dat hij het er helemaal niet mee eens was. Daarna protesteerde verzoeker nog even in de vorm van "jullie kunnen mij wel helpen" en probeerde op detailniveau weer in discussie te gaan. Het hele gesprek duurde ± 15 minuten. Verzoeker bleef beleefd, bedankte de medewerkers voor de moeite en wenste hen een prettige Millennium-wisseling. De medewerkers hebben verzoeker dringend aangeraden de uitslag van het psychologisch onderzoek te laten lezen door zijn huisarts.

Wellicht ten overvloede, vraag ik uw aandacht voor het feit dat de medewerkers hebben aangegeven dat het rapport van de psycholoog niet de enige reden is geweest het traject met verzoeker te beëindigen. Het is de optelsom van alle contacten met verzoeker die tot deze conclusie hebben geleid. Wel is het zo dat het rapport bevestigd heeft dat bij verzoeker ernstige in de persoon gelegen factoren aanwezig zijn..."

Beoordeling

A. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland

1. Verzoeker klaagt over de afdoening door de Regionale Directie voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland (de Regionale Directie) van zijn klacht over onder meer zijn verwijdering van de opleiding Audiovisueel Technisch Assistent. Verzoeker zet een vraagteken bij de stelling in de brief van de Regionaal Directeur waarmee zijn klacht werd afgehandeld, dat hij van de opleiding werd uitgesloten omdat er geen andere stageplaats was te vinden.

2. Volgens het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (het Centraal Bestuur) was de beëindiging van verzoekers deelname aan het opleidingstraject geen beslissing van Arbeidsvoorziening Utrecht maar van het opleidingsinstituut. Navraag van het arbeidsbureau leerde dat verzoeker niet meer op de opleiding mocht terugkomen omdat het stagebedrijf waar verzoeker werkzaam was niet bereid was de stageplaats te continueren vanwege verzoekers houding en werkwijze. Volgens het Centraal Bestuur bleek uit deze informatie dat het niet mogelijk was om voor verzoeker bij andere bedrijven een stageplaats te vinden. Verder was het Centraal Bestuur van mening dat de Regionale Directie bij de behandeling van verzoekers klacht niet tot een ander oordeel zou zijn gekomen betreffende de gegrondheid van verzoekers klacht, indien de Regionale Directie verzoeker de mogelijkheid had geboden te reageren op deze informatie. Voorts merkte het Centraal Bestuur op dat verzoeker bij brief van 24 september 1999 in de gelegenheid was gesteld om zijn klachtbrief mondeling toe te lichten, van welke mogelijkheid hij geen gebruik heeft gemaakt.

3. Uit de brief van 20 januari 1999 van het opleidingsinstituut waar verzoeker zijn opleiding volgde blijkt dat het stagebedrijf naar aanleiding van een conflict tussen verzoeker en het bedrijf de stage van verzoeker niet langer wenste te continueren. Verder schrijft het opleidingsinstituut in genoemde brief dat het niet mogelijk is om bij andere bedrijven een stageplaats voor verzoeker te verkrijgen. Verzoeker werd door het opleidingsinstituut van verdere deelname aan de opleiding uitgesloten. Uit het voorgaande volgt dat het Centraal Bestuur kan worden gevolgd in haar standpunt dat de beslissing om verzoeker van verdere deelname uit te sluiten is genomen door het opleidingsinstituut en niet door Arbeidsvoorziening Utrecht. Uit het Overzicht Traject Administratie (zie achtergrond, onder 2) blijkt dat Arbeidsvoorziening Utrecht de van het opleidingsinstituut afkomstige informatie heeft gecontroleerd bij A. Projectenbureau, welk bureau de opleiding begeleidde.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

4. Wel dient te worden opgemerkt dat de Regionale Directie verzoeker in het kader van de behandeling van zijn klacht ten onrechte niet in de gelegenheid heeft gesteld om op de bevindingen van het onderzoek naar zijn klacht te reageren. Nu de inhoud van deze bevindingen haaks stonden op hetgeen verzoeker in zijn klacht had aangevoerd (verzoeker zou volgens eigen zeggen dankzij de houding en werkwijze van het arbeidsbureau van de opleiding zijn verwijderd) brengt het beginsel van hoor en wederhoor mee, dat de Regionale Directie verzoeker in de gelegenheid had moeten stellen om op de bevindingen te reageren, alvorens de klacht af te doen. Hieraan doet niet af dat het Centraal Bestuur stelt dat de Regionale Directie geen ander oordeel zou hebben gegeven over de gegrondheid van verzoekers klacht, indien verzoeker wel de gelegenheid had gekregen te reageren. Ook het feit dat verzoeker geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om zijn klacht mondeling toe te lichten, doet daar niet aan af. Het mondeling toelichten van een klacht is niet hetzelfde als het reageren op de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van die klacht.

B. Ten aanzien van de handelwijze van Arbeidsvoorziening Utrecht

1. Verder klaagt verzoeker erover dat Arbeidsvoorziening te Utrecht te weinig moeite heeft gedaan om verzoeker in het kader van het "Baan op maat traject" te bemiddelen. Dit traject is volgens verzoeker zonder opgave van redenen gestaakt. Verzoeker ontkent dat er veel en vaak met hem is gesproken over eventuele scholing.

2. Volgens het Centraal Bestuur werd het traject gestaakt naar aanleiding van de bevindingen van de psycholoog die verzoeker in het kader van het traject had onderzocht. Uit het onderzoek was gebleken dat verzoeker vanwege in de persoon gelegen factoren en omdat hij niet openstaat voor professionele hulpverlening permanent onbemiddelbaar is. Verzoeker is dit persoonlijk meegedeeld. Volgens het Centraal Bestuur vormde het psychologisch rapport een bevestiging van de indruk die op grond van contacten met verzoeker was ontstaan.

3. Verzoeker ontkent niet dat vorenbedoeld psychologisch onderzoek heeft plaatsgehad. Ook ontkent hij niet dat hem persoonlijk is meegedeeld dat de resultaten van dat onderzoek aanleiding waren om niet verder voor hem te bemiddelen. Hieruit volgt dat niet gezegd kan worden dat het "Baan op maat traject" zonder opgave van redenen is gestaakt.

Verder blijkt uit het psychologisch rapport dat volgens de psycholoog er een nauwe relatie is tussen in verzoekers persoonlijkheid gelegen factoren en het structureel niet lang werkzaam zijn in één baan. Hij concludeerde onder meer dat Arbeidsvoorziening weinig voor verzoeker kon doen en dat zijn problematiek eerder in de therapeutische of begeleidende sfeer kon worden opgelost. De psycholoog meende verder dat verzoeker daarvoor echter niet open stond of daarvoor onvoldoende was gemotiveerd.

Gelet hierop ziet de Nationale ombudsman geen reden voor kritiek op de beslissing van Arbeidsvoorziening om niet verder voor verzoeker te bemiddelen. Daarbij neemt de Nationale ombudsman in ogenschouw dat de bevindingen van de psycholoog een bevestiging vormden van de indruk die uit contacten met verzoeker was ontstaan (zie Werkzoekende gegevens, achtergrond, onder 1).

De onderzochte gedraging is ook wat dit betreft behoorlijk.

Conclusie

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

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