



Rapport

Datum: 3 augustus 2000
Rapportnummer: 2000/262

Klacht

Op 12 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 11 november 1999, van de heer B. te Arnhem, met een klacht over een gedraging van de directeur van het arbeidsbureau Arnhem-West. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 7 september 1999, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat dit verzoek niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van zijn brief van 11 november 1999, nader aangevuld bij brief van 12 november 1999, 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, die langdurig bij het arbeidsbureau Arnhem-West als werkzoekende staat ingeschreven en die in mei 1999 bij het arbeidsbureau een klacht heeft ingediend naar aanleiding van de ontvangst van een vragenlijst bemiddeling, klaagt erover dat er bij de beantwoording van zijn klacht niet is ingegaan op zijn bezwaren dat hij als instructeur in plaats van zweminstructeur staat ingeschreven. Voorts klaagt hij erover dat geen aandacht is gegeven aan zijn bezwaren tegen de - door hem gestelde - incorrecte bemiddeling van het arbeidsbureau.

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. Daarbij werd een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker staat sinds 11 mei 1981 als niet-werkend werkzoekende ingeschreven bij het arbeidsbureau Arnhem-West. Op 29 mei 1999 ontving hij van het arbeidsbureau Arnhem-West een brief, gedateerd 27 mei 1999, waarin hem onder meer het volgende

werd meegedeeld:

"U staat ingeschreven bij het arbeidsbureau. Om u van dienst te kunnen zijn met de vacatures die bij het Arbeidsbureau ingediend worden is het van belang over uw meest recente gegevens te kunnen beschikken. Heeft u extra ondersteuning nodig bij het vinden van werk dan kan het Arbeidsbureau, in samenwerking met uw uitkerende instantie, u extra ondersteuning bieden bij het vinden van een baan. Het Arbeidsbureau actualiseert daarom nu uw gegevens.

Wij verzoeker u vriendelijk om bijgaande vragenlijst te beantwoorden en ingevuld terug te sturen in bijgevoegde antwoordenvolp."

2. Verzoeker vulde de bij de brief van 27 mei 1999 gevoegde "Vragenlijst t.b.v. Bemiddeling Sector: Bouw/Metaal" in en plaatste daarop enkele opmerkingen.

Zo omcirkelde hij op de voorkant van de vragenlijst de vermelding "Sector: Bouw/

Metaal" en gaf daarbij aan dat hij gediplomeerd zwemonderwijzer, machinist zwembaden en gediplomeerd horeca-ondernemer was. Voorts omcirkelde hij het woord "actualiseert" en gaf hij daarbij aan dat hij door het arbeidsbureau gedurende 18 jaar (periode 1981-1999) nooit was benaderd. Nadat hij de vraag of hij gezondheidsklachten had waarmee hij bij toekomstig werk rekening moest houden, bevestigend had beantwoord, plaatste hij daarbij de volgende opmerking:

"getraumatiseerd fobie, burn-down-/afgebrand door het arbeidsbureau- zie voorkant/

metaal-bouw/ ik ben gediplomeerd zwemonderwijzer-zwembad-machinist, maar als jullie de gegevens nooit bijwerken en in de computer zetten - Heb hierdoor schade opgelopen, zie 16."

Bij vraag 16 "Heeft u nog mededelingen die van belang kunnen zijn met betrekking tot het vinden van een baan die bij eerdere vragen niet aan de orde zijn geweest?" merkte verzoeker onder meer het volgende op:

"Ja, ik heb persoonlijk op dit bericht gewacht, zodat ik u aansprakelijk kan stellen, voor de halfslachtige en oncorrecte bemiddeling en nalatige bemiddeling.

(...)

Dit formulier ontv. op d.d. 29/05-99 en ingevuld! Nieuw Amerikaanse manier van claimen van schade. Dus neem in het vervolg elke kaart in de bak serieus! Het schadebedrag ga ik investeren in de Horeca/combinatie."

Verzoeker stuurde het vragenformulier vervolgens terug naar het arbeidsbureau.

3. Begin september 1999 ontving verzoeker van het arbeidsbureau Arnhem-West een nieuw bewijs van inschrijving met een geldigheidsduur tot 2 september 2000.

Op dit inschrijvingsbewijs staat onder meer vermeld:

"Bemiddelbaarheid: Fase 4

(...)

Beroep van inschrijving: Instructeur m/v"

4. Op 7 september 1999 klaagde verzoeker er bij de Nationale ombudsman over dat hij van het arbeidsbureau Arnhem-West geen reactie had ontvangen op hetgeen hij op de vragenlijst had geschreven. Na overleg met verzoeker werd zijn klacht op 1 oktober 1999 ter behandeling doorgestuurd aan het arbeidsbureau Arnhem-West.

5. De ontvangst van deze klachtbrief werd op 5 oktober 1999 schriftelijk door het arbeidsbureau Arnhem-West aan verzoeker bevestigd.

6. Vervolgens werd in reactie op de klacht op 12 november 1999 door de vestigingsmanager van het arbeidsbureau Arnhem-West schriftelijk aan verzoeker onder meer meegedeeld :

"Uw brief (...) d.d. 07-07-199 heb ik op 04-10-1999 in goede orde ontvangen en in behandeling genomen.

Inmiddels kan ik u meedelen dat uw klacht geheel gegrond is bevonden. Aan dit besluit liggen de volgende omstandigheden en overwegingen ten grondslag:

Tijdens ons gesprek op 10 november 1999 is me duidelijk geworden dat u zich door ons schrijven van 27 mei 1999 gekwetst voelt. U krijgt door deze brief het gevoel dat u zich moet verantwoorden. Het is duidelijk dat u zich tot op de dag van vandaag inzet om uw situatie en die van anderen te verbeteren. Deze brief had niet aan u verzonden mogen worden. Ik bied u hierbij mijn oprechte excuses aan.

In het verlengde van het geheel grond verklaren van uw klacht ben ik voornemens de volgende maatregelen te treffen:

Uw klacht is voor ons aanleiding om onze werkwijze bij te stellen. Wij zullen de integrale benadering voor grote groepen ingeschreven werkzoekenden bijstellen in ons computersysteem. Verder gaf u aan dat u zelf plannen aan het ontwikkelen (bent; N.o.) voor uw toekomst. Als u daarmee klaar bent, zoekt u de juiste instantie om u daarbij behulpzaam te zijn. Ik wens u daarbij veel succes.

(...)

Ik vertrouw erop u hiermee voorlopig voldoende geïnformeerd te hebben."

7. Verzoeker liet in reactie hierop in zijn brief van 12 november 1999, die de Nationale ombudsman op 23 november 1999 ontving, onder meer weten:

"De excuses zijn hierin vermeld (dat is één ding). Over schade die ik hierdoor heb geleden wordt geen aandacht besteed.

In de laatste alinea van de brief (...) staat: zoekt u de juiste instantie om u daarbij behulpzaam te zijn. Begrijpen of willen ze het niet begrijpen en gaan op dezelfde voet verder. Het Arbeidsbureau geeft geen noodzakelijksverklaring voor het vinden van werk. Waar zijn ze dan voor?

Ook heb ik nog steeds de kaart van het Arbeidsbureau met hierop het beroep - instructeur. Er wordt niet even aan mij gevraagd, waar is je kaart? We typen er zwem voor. Dus zweminstructeur.

En zetten dit vervolgens ook in de computer.

Ik wacht dus maar weer geduldig af, buitenspel sta ik toch al.

P. S. ben niet tevreden maar dat kunt u opmaken uit mijn schrijven. Excuses zijn gauw gemaakt. Papier is geduldig."

B. Standpunt verzoeker

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

C. STANDPUNT CENTRAAL BESTUUR VOOR DE ARBEIDSVOORZIENING

1. De Nationale ombudsman verzocht de Arbeidsvoorziening op de onder klachtsamenvatting geformuleerde klacht te reageren. Daarbij werden de volgende vragen gesteld:

1. Welke bemiddelingsacties zijn er door het arbeidsbureau genomen gedurende de tijd dat verzoeker bij het arbeidsbureau staat ingeschreven?

2. Wanneer zijn deze acties beëindigd?

3. Wanneer is verzoeker in fase 4 ingedeeld?

4. Wanneer en op welke wijze is verzoeker van de indeling in fase 4 op de hoogte gebracht?

2. De Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer liet, namens het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA), in reactie op de klacht en in antwoord op de gestelde vragen onder meer weten:

"In antwoord hierop kan ik u, na overleg terzake met de betrokken regio, het volgende melden.

1. Verzoeker staat bij het Arbeidsbureau van Arnhem-West ingeschreven vanaf 11 mei 1981. Verzoeker is vanaf 30 november 1996 in fase 4 ingedeeld. De dienstverlening die behoort bij fase 4 is 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. Het vorenstaande brengt met zich mee dat de Arbeidsvoorzieningsorganisatie geen bemiddeling meer doet maar in overleg treedt met de gemeente. Medewerkers van het arbeidsbureau hebben in dit overleg met de Dienst Sociale Zaken van gemeente Arnhem aangegeven dat verzoeker door het arbeidsbureau niet actief wordt bemiddeld. De Dienst Sociale Zaken heeft daarmee ingestemd. Verzoeker is door de Dienst Sociale Zaken vrijgesteld van de sollicitatieplicht.

2. Zie mijn antwoord onder 1.

3. Op 30 november 1996 (zie vraag 1). Op deze datum is een collectieve mutatie naar fasering uitgevoerd van alle cliënten van het arbeidsbureau. Arbeidsvoorziening werkte tot deze datum met de zogenaamde groepsindeling waaruit ook de bemiddelbaarheid was af te lezen. Verzoeker heeft op 8 juni 1982 een groepsindeling gekregen die betekende dat hij niet goed bemiddelbaar was.

4. Betrokkene wordt altijd actief door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie ingelicht over zijn indeling in fase 1, 2, 3 of 4. Dit geschiedt ofwel al bij de administratieve intake (eerste gesprek bij inschrijving als werkloos werkzoekende) dan wel nadat, in overleg met betrokkene, een trajectbemiddelingsplan is vastgesteld. Dit is een plan waarin de stappen zijn opgenomen waarlangs de afstand tot de arbeidsmarkt dient te worden overbrugd, zoals bijvoorbeeld scholing en/of werkervaring. De afstand tot de arbeidsmarkt van verzoeker is echter op dit moment dusdanig groot, dat eerst een ander soort dienstverlening is aangewezen. Niet duidelijk is, en ook niet meer te achterhalen, of verzoeker bij de collectieve mutatie naar fasering in 1996 een toelichting is gegeven over de betekenis van fasering. Wel is het zo dat vanaf eind 1996 bij alle ingeschreven werkzoekenden steeds de fase-indeling op het bewijs van inschrijving heeft gestaan. Niet meer te achterhalen is of verzoeker ooit gevraagd heeft naar de betekenis van fase 4 en daarover uitleg heeft gekregen. In het laatste gesprek met de vestigingsmanager d.d. 10 november 1999 is verzoeker aangegeven dat hij op dit moment niet actief door het arbeidsbureau wordt bemiddeld. Verzoeker gaf in het gesprek aan zelf plannen te ontwikkelen voor de toekomst.

Gelet op het feit dat verzoeker vanwege in de persoon gelegen factoren door het arbeidsbureau niet direct bemiddelbaar wordt geacht, acht ik het beroep van inschrijving van verzoeker (instructeur) van ondergeschikt belang. Overigens betreft dit beroep slechts een verbreding van verzoekers gewenste beroep van inschrijving (zweminstructeur) en eventuele mogelijkheden tot plaatsing op de arbeidsmarkt. Dit kan niet tot enigerlei benadeling van verzoeker leiden."

3. In de door de Arbeidsvoorziening als bijlage meegestuurde uitdraai van 25 januari 2000 van de "Werkzoekende gegevens" van verzoeker staat onder meer vermeld:

"Beroep BVI: Instructeur m/v

(...)

SPECIALE VAARDIGHEDEN

BEROEPEN

Functienm: Instructeur m/v

Hfd. Taak 1: Training geven (fysiek)

Taak 1: Trainen watersporten"

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker staat sinds 11 mei 1981 als niet-werkend werkzoekende ingeschreven bij het arbeidsbureau Arnhem-West. Op 29 mei 1999 ontving hij van dit arbeidsbureau een brief, gedateerd 27 mei 1999, waarin hem informatie werd gevraagd met de bedoeling zijn gegevens te actualiseren teneinde hem beter van dienst te kunnen zijn bij het vinden van werk. Verzoeker heeft de bij de brief gevoegde vragenlijst aan het arbeidsbureau geretourneerd. Op de vragenlijst heeft hij met een aantal punten kenbaar gemaakt dat hij niet tevreden was over de gang van zaken bij het arbeidsbureau.

Verzoeker is niet tevreden met het antwoord van 12 november 1999 dat hij hierop van het arbeidsbureau ontving. Hij klaagt erover dat niet is ingegaan op zijn bezwaren dat hij bij het arbeidsbureau als instructeur in plaats van zweminstructeur staat ingeschreven en dat geen aandacht is besteed aan zijn bezwaren tegen de door hem gestelde incorrecte bemiddeling van het arbeidsbureau.

II. Ten aanzien van de beantwoording van verzoekers klacht

1. Het arbeidsbureau heeft in zijn antwoord van 12 november 1999 op verzoekers klacht aangegeven dat de brief die verzoeker op 29 mei 1999 ontving, niet verzonden had mogen worden. Daarvoor zijn excuses aangeboden. Het arbeidsbureau heeft daarbij onderkend dat verzoeker zich door de ontvangst van het schrijven van 27 mei 1999 gekwetst voelde en dat verzoeker het gevoel kreeg dat hij zich moest verantwoorden. Vervolgens is door het arbeidsbureau aangegeven dat naar aanleiding van zijn klacht maatregelen genomen zouden worden; de integrale benadering van grote groepen ingeschreven werkzoekenden zou in het computersysteem worden bijgesteld.

2. Het is juist dat het arbeidsbureau aan verzoeker excuses heeft aangeboden voor het verzenden van de brief van 27 mei 1999 en heeft aangegeven welke maatregelen genomen zouden worden om te voorkomen dat in de toekomst een dergelijke fout gemaakt zou worden.

Verzoeker had echter in zijn klacht, zoals door hem verwoord op de door hem aan het arbeidsbureau teruggestuurde vragenlijst, aangegeven dat hij er bezwaar tegen maakte dat hij als instructeur in plaats van zweminstructeur stond ingeschreven en dat hij niet tevreden was over de bemiddelende rol van het arbeidsbureau in de jaren dat hij als werkzoekende stond ingeschreven. Het arbeidsbureau is op deze aspecten van verzoekers klacht niet ingegaan.

Niet valt in te zien waarom het arbeidsbureau in zijn antwoord van 12 november 1999 niet de uitleg heeft verstrekt over de bemiddelende rol van het arbeidsbureau zoals die door het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening aan de Nationale ombudsman is gegeven in reactie op de klacht van verzoeker. Voorts had het arbeidsbureau verzoeker uitleg dienen te geven over waarom kon worden volstaan met de vermelding van instructeur als beroep van inschrijving in plaats van zweminstructeur. Tevens had moeten worden aangegeven dat onder verzoekers "Werkzoekende gegevens" als hoofdtaak stond vermeld (fysiek)training geven en als taak 1: trainen watersporten.

Het is niet juist dat het arbeidsbureau een dergelijke uitleg achterwege heeft gelaten.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van het arbeidsbureau Arnhem-West, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is gegrond.