



# Rapport

**Datum: 19 september 2000**  
**Rapportnummer: 2000/319**

## Klacht

Op 30 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer F. te Weert, met een klacht over een gedraging van het arbeidsbureau te Weert.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, werd, nadat verzoeker op 3 december 1999 nadere informatie had verschaft, een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker, die volgens zijn zeggen herhaaldelijk door zijn consulente bij het arbeidsbureau te Weert op een intimiderende en schofferende wijze werd bejegend, klaagt erover dat het arbeidsbureau niet bereid was aan hem een andere consulente toe te wijzen.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (hierna: het CBA) 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. Ook werd het CBA een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoeker en het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaven aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 7 juni 1999 had verzoeker, die als werkzoekende stond ingeschreven bij het arbeidsbureau te Weert, een zogenaamd kwalificerend intakegesprek met een consulente van het arbeidsbureau, mevrouw X. Verzoeker gaf daarbij aan dat hij graag een baan dan wel scholing zou willen hebben in de automatiseringsbranche.

2. Verzoeker berichtte de manager aanbodversterking van het arbeidsbureau bij brief van 27 juli 1999 dat hij op advies van mevrouw X had gesolliciteerd naar de functie van systeembeheerder bij een scholengemeenschap.

De vacature was in behandeling bij een andere consulente, namelijk mevrouw Y. Van de scholengemeenschap had verzoeker vervolgens te horen gekregen dat er geen sprake was van een vacature. Op vragen hierover aan de betreffende consulenten had hij verwarrende en tegenstrijdige antwoorden ontvangen, aldus verzoeker. Hij merkte op dat hij daardoor twijfel had wat betreft de competentie van de consulenten en achtte verdere bemoeienis van hen niet in zijn belang. Bij eventuele volgende bemiddeling zou verzoeker, zo gaf hij aan, het op prijs stellen met iemand van doen te hebben die over voldoende kennis van zaken beschikte.

3. Bij brief van 28 juli 1999 deelde de manager directe bemiddeling van het arbeidsbureau, bij afwezigheid van de manager aanbodversterking, verzoeker onder meer mee dat zijn klacht in behandeling zou worden genomen conform de klachtenprocedure. Verder bood zij haar excuses aan voor de gang van zaken zoals verzoeker die had ervaren. Vervolgens berichtte de manager directe bemiddeling verzoeker bij brief van 9 augustus 1999 het volgende:

"...Nader onderzoek heeft uitgewezen dat mijn medewerkers, mw. X en mw. Y, u correct en juist te woord hebben gestaan. Er is door mijn medewerkers geverifieerd bij (...) Scholengemeenschap, of hun vacature nog openstond. Er bleek inderdaad iemand te zijn aangenomen en de vacature bleek inderdaad vervuld. Echter men had ons vergeten hierover te informeren, zodat wij geen enkele reden hadden om aan de zorgvuldigheid van onze dienstverlening te twijfelen.

Voor mij als verantwoordelijke betekent dit dat ik moet vaststellen dat wij als Arbeidsbureau ook afhankelijk zijn van terugkoppeling van informatie door een werkgever en/of opdrachtgever. Dit is in dit geval onvoldoende gebeurd. Zodat uw sollicitatie helaas niet meer door de organisatie van (...) Scholengemeenschap ontvankelijk is verklaard. Ik betreur dit ten zeerste, reken echter ook op uw begrip in deze situatie.

Overigens ben ik van mening dat alle consulenten van het Arbeidsbureau Weert trachten optimale dienstverlening te leveren (zover het Ministerie plus de procedures dit toelaten). Ik vertrouw op mijn personeel en twijfel niet aan hun deskundigheid c.q. hun dienstverlenende houding. Nogmaals bied ik u mijn excuses aan voor deze situatie maar spreek ook het vertrouwen uit dat dit niet kenmerkend is voor het Arbeidsbureau Weert..."

4. Verzoeker liet de manager directe bemiddeling van het arbeidsbureau bij brief van 10 augustus 1999 weten dat hij het niet eens was met het resultaat van het onderzoek. Hij gaf aan dat het arbeidsbureau volgens hem de feiten had verdraaid. Hij achtte dit niet juist. Met nadruk wees hij er nogmaals op dat hij geen enkele prijs stelde op verdere bemoeienis van de betreffende consulenten. Het idee scholingsproject van mevrouw X was ook een geweldige miskleun gebleken, aldus verzoeker.

5. Verzoeker had naar aanleiding van bovengenoemde brief op 12 augustus 1999 een gesprek met de manager directe bemiddeling.

Naar aanleiding van dat gesprek berichtte hij de manager aanbodversterking bij brief van 16 augustus 1999 dat het onderzoek naar zijn klacht naar zijn mening zeer gebrekkig was geweest, met name omdat mevrouw X wegens vakantie niet aanwezig was geweest tijdens het onderzoek. Voorts stelde verzoeker dat hij niet was gehoord. De manager directe bemiddeling geloofde volgens verzoeker kennelijk zonder meer het verhaal van de betrokken consultants, ondanks het feit dat verzoeker het tegendeel beweerde. Verzoeker stelde dat hij als werkzoekende moest kunnen vertrouwen op de deskundigheid van de medewerkers. De gebeurtenissen van de afgelopen twee maanden en de zeer onprofessionele houding van sommige medewerkers vond hij onaanvaardbaar.

6. Bij brief van 19 november 1999 nodigde mevrouw X verzoeker uit voor een gesprek met haar op 29 november 1999. Een toelichting op de bedoeling van dat gesprek werd in de uitnodiging niet gegeven.

7. Op 22 november 1999 berichtte verzoeker de manager aanbodversterking schriftelijk dat hij al meerdere malen te kennen had gegeven dat hij geen prijs stelde op contacten met mevrouw X. Dit had hij tweemaal schriftelijk aangegeven.

De redenen daarvoor, zo gaf hij aan, waren onvoldoende kennis van zaken van betrokkene, de stuitende houding en het totaal gebrek aan respect en goed fatsoen. Hij wenste dan ook geen contact met mevrouw X. Ook wees hij erop dat het getuigde van een gebrek aan respect dat in de brief van 19 november 1999 niet werd vermeld waar het gesprek over zou gaan. Verzoeker deelde mee dat hij bereid was tot elk gesprek om werk te verkrijgen, maar verzocht dringend daarvoor een andere medewerker aan te wijzen.

8. Verzoeker meldde zich op 29 november 1999 bij het arbeidsbureau. Hij sprak daar met de manager aanbodversterking.

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht en naar de onder **A.** beschreven inhoud van zijn brieven aan het arbeidsbureau. In zijn verzoekschrift gaf verzoeker aan dat hij herhaaldelijk door zijn consulente bij het arbeidsbureau te Weert op een intimiderende en schofferende wijze was bejegend.

#### C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

In reactie op de klacht deelde het CBA het volgende mee:

"...De betrokken consulente heeft voor het eerst kennis gemaakt met verzoeker op de open dag van het Arbeidsbureau van Weert op 5 juni 1999. Op deze dag was het

gebruikelijk dat genodigden bij de receptie werden ontvangen en doorverwezen naar een consulente die op dat moment tijd had voor een oriënterend gesprek. Hierbij was geen selectie gemaakt met betrekking tot branchegerichte sectoren, interesses of professionals. Tijdens het gesprek op de open dag heeft verzoeker te kennen gegeven dat zijn interesse uitging naar de computerbranche, alwaar hij recent enkele maanden had gewerkt. Om de situatie van verzoeker, mogelijkheden en verwachtingen uitgebreider te kunnen bespreken, heeft de consulente met verzoeker een afspraak gemaakt voor een kwalificerende intake op 7 juni 1999. Doel van een kwalificerende intake is de huidige afstand van een werkzoekende tot de arbeidsmarkt vastgesteld te krijgen.

In het gesprek van 7 juni 1999 is de interesse van verzoeker voor functies in de automatiseringsbranche aan de orde geweest alsmede het feit dat verzoeker hier geen opleiding in heeft genoten. Verzoeker gaf te kennen gemotiveerd te zijn voor het volgen van een opleiding.(...)

Het verzoek van verzoeker om werk/scholing in de automatiseringsbranche is vervolgens in grote lijnen telefonisch besproken met verzoekers individuele trajectbemiddelaar van de Sociale Dienst te Weert. Nadat de consulente had aangegeven twee open en prettige gesprekken met verzoeker te hebben gevoerd waarbij zij de overtuiging had gekregen dat verzoeker zeer gemotiveerd was om een opleiding te volgen of te werken, kreeg zij toestemming van de Sociale Dienst om verzoeker verder te begeleiden en zijn opleidingsmogelijkheden verder uit te zoeken. Aan deze trajectbegeleiding werd geen termijn gesteld. Verzoeker is in een aanvullend gesprek op 10 juni 1999 door de consulente meegedeeld dat zij van de Sociale Dienst de opdracht voor trajectbemiddeling (...) heeft gekregen.

Op 15 juli 1999 heeft de consulente telefonisch contact opgenomen met verzoeker. Zij deelde hem mee contact gehad te hebben met collega's van de afdeling project-scholing die de coördinatoren waren voor de selectieprocedures in de computerbranche. De consulente deelde verzoeker mee dat zij haar collega's voorgesteld heeft verzoeker mee te nemen in de voorlichtings- en selectierondes waardoor hij de komende maanden meer contact zou hebben met de scholings- en selectie-coördinatoren dan met haar. Dit contact was het laatste directe contact van de consulente met verzoeker.

Verzoeker heeft naar aanleiding van de gang van zaken rondom zijn sollicitatie op de vacature bij de (...) Scholengemeenschap (...) op 27 juli 1999 een klachtbrief (...) geschreven aan (...), manager aanbodversterking. Verzoeker is vervolgens (...) door (...), manager Directe Bemiddeling, uitgenodigd voor een gesprek op 12 augustus 1999 (...). Hierbij is de afspraak gemaakt dat verzoeker bij benadering voor een vacature een "werkgeverstest" kan doen om te bekijken of een werkgever daadwerkelijk een vacature heeft (...). De klacht is bij brief d.d. 9 augustus 1999 afgehandeld (...) waarna verzoeker op 10 augustus 1999 en 16 augustus 1999 schriftelijk heeft gereageerd (...). Naar aanleiding van deze brieven heeft (...) telefonisch contact met verzoeker opgenomen en

een afspraak gepland voor 25 augustus 1999. Verzoeker is op deze afspraak niet verschenen.

Dat verzoeker geen verder contact met zijn consulente meer wilde alsmede een verzoek om een andere consulente is in het gesprek met (de manager Directe Bemiddeling; N.o.) niet aan de orde geweest en ook niet in het telefoongesprek met (de manager Aanbodversterking; N.o.). De consulente zelf was in deze periode afwezig en heeft de klachtbrieven van verzoeker niet gezien. Zij is over de inhoud mondeling door haar leidinggevende geïnformeerd. De consulente is hierbij niet meegedeeld dat verzoeker geen contact meer met haar wilde.

De consulente heeft via een telefonisch contact met de contactpersoon van de Sociale Dienst vernomen dat verzoeker aan de Sociale Dienst had laten weten dat hij vond dat de consulente geen enkele meerwaarde als consulente bood en tot op heden niets voor hem had gedaan. Met de contactpersoon van de Sociale Dienst heeft de consulente afgesproken dat zij tijdens de selectieprocedure voor de opleiding op de achtergrond zou blijven functioneren als coördinator van de trajectbegeleiding.

Begin oktober 1999 bleek dat verzoeker niet verder werd meegenomen in selectieprocedures voor opleidingen binnen de computerbranche. Uit eerdere selectiegesprekken was gebleken dat verzoeker vermoedelijk een geschikte kandidaat is voor computeropleidingen op MBO-nivo maar dat een HBO- of academisch nivo niet haalbaar bleek. Verzoeker was telefonisch uitgenodigd door (een opleidingsinstituut in de automatiseringsbranche; N.o.) voor een intakegesprek in Roermond. Verzoeker heeft om hem moverende redenen hiervan afgezien. Volgens informatie van de Sociale Dienst was verzoeker verdere opleidingsmogelijkheden zelf aan het uitzoeken. Half november 1999 bleek verzoeker geen enkel contact te hebben opgenomen met de Sociale Dienst. Na overleg met de contactpersoon van de Sociale Dienst besloot de consulente verzoeker, die nog altijd bij haar in trajectbemiddeling was, uit te nodigen voor een gesprek d.d. 29 november 1999. Dit betrof een Standaard uitnodigingsbrief. (...). In een toelichting op deze uitnodigingsbrief heeft de consulente aangegeven dat haar doel van het gesprek was om helder te krijgen of verzoeker inderdaad - zoals door hem eerder aangegeven bij de Sociale Dienst maar nimmer bij haar zelf - behoefte had aan een andere consulent bij zijn trajectbegeleiding. Verzoeker heeft op deze uitnodiging schriftelijk gereageerd naar de manager aanbodversterking met de mededeling dat hij geen enkel contact met de consulente wil hebben (...) en heeft bij uw bureau een klacht ingediend.

Uit het vorenstaande volgt dat het niet zo is dat het arbeidsbureau niet bereid zou zijn verzoeker een andere consulent(e) toe te wijzen. Wel is het zo dat verzoeker tot op heden niet bij het arbeidsbureau duidelijk heeft weten te maken op grond waarvan hij dit wenst. De argumenten die verzoeker in zijn brieven heeft aangevoerd maken onvoldoende aannemelijk dat er sprake is van een zodanig conflict met de betrokken consulente dat bemiddelingsactiviteiten door haar onmogelijk zouden zijn. Van een intimiderende en

schofferende houding van de consulente jegens verzoeker is op geen enkele wijze gebleken. De stukken, noch de weergave in PGI, geven hiervan concrete voorbeelden. De betrokken consulente heeft zich de afgelopen maanden veelvuldig voor verzoeker ingespannen en getracht verzoeker geplaatst te krijgen in een scholingstraject voor de automatiseringsbranche. Het niet succesvol verlopen van verzoekers sollicitatie bij de scholengemeenschap kan de betrokken consulente niet aangerekend worden. De taken in trajectbemiddeling zijn 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 blijft aangaan, 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..."

#### D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van het CBA gaf verzoeker aan dat hij zowel de manager directe bemiddeling als de manager aanbodversterking had verzocht om vervanging van mevrouw X. Verder stelde verzoeker dat de manager aanbodversterking hem op 29 november 1999 had meegedeeld dat hij met zijn consulente, mevrouw X akkoord diende te gaan, anders zou dit worden uitgelegd als het niet willen meewerken aan het vinden van werk.

#### E. Reactie CBA

In antwoord op nadere vragen van de Nationale ombudsman en naar aanleiding van de reactie van verzoeker, deelde het CBA nog het volgende mee:

"...(De manager Aanbodversterking; N.o.) heeft desgevraagd in een reactie aangegeven dat de weergave van dit gesprek (van 29 november 1999 met verzoeker; N.o.) niet juist is. Hij heeft aangegeven dat hij geen enkele uitspraak heeft gedaan over het feit dat verzoeker akkoord diende te gaan met zijn consulente mevrouw X.

Er heeft op en na 29 november 1999 geen gesprek plaatsgevonden tussen verzoeker en mevrouw X. Het laatste contact tussen verzoeker en mevrouw X was op 15 juli 1999.

Uit de registratie van de werkzoekendegegevens van betrokkene (PGI-uidraai) d.d. 16 mei 2000 (...) blijkt dat verzoeker na 29 november 1999 contact heeft gehad met mevrouw (...) en telefonisch contact met de heer (...) (medewerkers van het Arbeidsbureau; N.o.). Verder is bekend dat verzoeker regelmatig naar het arbeidsbureau komt om zijn bewijs van inschrijving te verlengen. Dit wordt niet apart geregistreerd. Wanneer iemand zich persoonlijk aan de balie meldt wordt het bewijs van inschrijving in principe direct verlengd

en wordt een nieuw bewijs van inschrijving uitgereikt.

Wellicht ten overvloede vraag ik uw aandacht voor het feit dat de (individuele trajectbegeleider van verzoeker; N.o.) niet in dienst is bij de Arbeidsvoorzieningsorganisatie maar werkt bij de Gemeentelijke Sociale Dienst te Weert als individueel trajectbemiddelaar. Hij is een van de contactpersonen van het Arbeidsbureau Weert en in deze hoedanigheid haar opdrachtgever.

Indien een cliënt(e) bij het arbeidsbureau verzoekt om toewijzing van een andere consulente kan dit verzoek best gehonoreerd worden. Wel acht het arbeidsbureau van belang dat hierover inhoudelijk overleg met de cliënt is gevoerd en van twee kanten geconstateerd wordt dat dit van meerwaarde is voor het bereiken van het gestelde doel van de begeleiding (uitstroom naar een passende baan). Hierbij is zeker niet aan de orde dat van verzoeker gevraagd wordt een eventueel onvoldoende functioneren van de consulente aannemelijk te maken. Wel is het van belang dat de beweegredenen van verzoeker voor een andere consulente bij het arbeidsbureau bekend zijn om de verdere optimale begeleiding door een andere consulente mogelijk te maken. De overdracht naar een andere consulent is alleen dan zinvol als hierin de kern van de belemmering richting voortgang einddoel kan worden weggenomen. Een gesprek hierover met verzoeker is dan ook de basis om verder te kunnen.

(...)

Mevrouw X is niet meer als consulente gekoppeld aan (verzoeker; N.o.). De trajectbegeleiding van verzoeker is, in overleg met de (Individueel Traject Begeleider) van de Gemeentelijke Sociale Dienst Weert, op 1 december 1999 beëindigd.(...)

Verzoeker was op 19 november 1999 schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek op 29 november 1999 om 11.00 uur bij zijn consulente, mevrouw X. In een brief van 22 november 1999 uitte verzoeker over deze uitnodigingsbrief zijn ongenoegen en gaf aan geen contact meer te willen met zijn consulente. Ondanks deze brief verscheen verzoeker op 29 november 1999 om 11.00 uur op het arbeidsbureau. Door afwezigheid van de consulente, werd verzoeker te woord gestaan door (...), manager Aanbodversterking. Verzoeker uitte op eenzelfde wijze als in zijn brief van 22 november 1999 zijn ongenoegen over de dienstverlening van het arbeidsbureau en over zijn consulente. De (manager Aanbodversterking; N.o.) heeft in dit gesprek aangegeven dat hij een en ander zou terugkoppelen en overleggen met de opdrachtgever, de Gemeentelijke Sociale Dienst Weert. De (manager Aanbodversterking; N.o.) heeft geen uitspraak gedaan over het feit dat verzoeker akkoord diende te gaan met zijn consulente..."

F. Reacties op het verslag van Bevindingen



1. In reactie op het verslag van bevindingen gaf verzoeker aan dat hij bij zijn standpunt bleef. De zienswijze van het arbeidsbureau staat zijns inziens bol van onjuistheden en tegenstrijdigheden.

2. In reactie op het verslag van bevindingen bracht het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening onder meer het volgende naar voren:

"Ad A.1.

Behalve op 7 juni 1999 had verzoeker ook op 5 juni 1999 een persoonlijk gesprek met de betrokken consulente (mevrouw X) van het Arbeidsbureau van Weert. Dit (eerste) gesprek was op de open dag van het arbeidsbureau. Op 10 juni 1999 heeft verzoeker een (kort) aanvullend gesprek met de consulente gehad. In dit gesprek heeft verzoeker de consulente o.a. zijn curriculum vitae overhandigd. De consulente heeft vervolgens deze c.v. met een collega besproken. Hierna heeft zij samen met haar collega verzoeker over zijn c.v. gesproken (...).

Ad A.2.

Vastgesteld kan worden, dat mevrouw X op 7 juni 1999 met verzoeker heeft gesproken.

Volgens de betrokken consulente is in dit gesprek gesproken over verzoekers interesse voor functies in de automatiseringsbranche, verzoekers werkervaring in de automatiseringsbranche en verzoekers motivatie voor een opleiding. Op een gegeven moment is ook aan de orde geweest of verzoeker al vast zou solliciteren op openstaande vacatures en is gesproken over de vacature voor systeembeheerder bij de scholengemeenschap. Van een advies is volgens de consulente echter geen sprake geweest. (...)

Door de scholengemeenschap was een vacature systeembeheerder bij het Arbeidsbureau van Weert aangemeld. De werkgever heeft echter helaas niet (tijdig) het Arbeidsbureau geïnformeerd, dat de vacature inmiddels was vervuld.

Dat verzoeker in zijn brief van 27 juli 1999 aan (...) (Manager aanbodversterking van het Arbeidsbureau van Weert) schrijft: "Onlangs heb ik op advies van een uwer consulentes, mevr. X gesolliciteerd op de vacature (..) Een maand na mijn sollicitatie werd mij door (...) van bovengenoemde school meegedeeld dat er geen sprake was van een vacature. (..)", is dan ook het standpunt van verzoeker. (...)

Ad A.4.

De brief d.d. 10 augustus 1999 van verzoeker aan (...) (Manager Directe bemiddeling) (bevat onder meer het volgende; N.o.):

"Dat zal me wel een onderzoek geweest zijn. U had zich de moeite kunnen besparen door gewoon te zeggen dat u uw collega's, de dames X en Y, niet wil afvallen. Ik heb dan wel geen HBO niveau, maar uw beleid is me volkomen duidelijk. Voor mij is het verdraaien van feiten nog altijd niet correct en juist. Op mijn begrip voor de situatie hoeft u dan ook niet te rekenen.

Met nadruk wil ik u er dan ook tenslotte nogmaals op wijzen dat ik geen enkele prijs stel op verdere bemoeienis van deze twee "deskundige" consulentes. (Het idee scholingsproject van mw. X is ook een geweldige miskleun gebleken)."

Ad A.5.

(...) Verzoeker schreef (...) "Ook vond men het kennelijk niet nodig mijn versie van het verhaal te horen. Uw collega geeft te kennen volledig achter haar vriendinnen te staan en is er van overtuigd dat die niet liegen. Het feit dat ik het tegendeel kan aantonen is voor mevrouw niet relevant".

(...) Ik vraag uw aandacht voor het feit, dat verzoeker op 12 augustus 1999 een gesprek met het arbeidsbureau heeft gehad. Verder is met verzoeker een afspraak voor een tweede gesprek op 25 augustus 1999 gemaakt. Op deze laatste datum is verzoeker niet verschenen.

De betrokken manager van het arbeidsbureau heeft aangegeven dat verzoeker op 12 augustus 1999 niet te kennen heeft gegeven, dat hij niet verder wilde met mevrouw X als zijn consulente. Met betrekking tot verzoekers klacht over de gang van zaken omtrent de vacature bij de scholengemeenschap is de afspraak gemaakt, dat verzoeker voortaan een "werkgeverstest" mag doen.

Ad A.6.

Het is juist dat verzoeker op 19 november 1999 door de betrokken consulente is uitgenodigd voor een gesprek op 29 november 1999. Ik zou hier echter aan willen toevoegen, dat dit een standaard uitnodigingsbrief betrof.

(...) Verder vraag ik uw aandacht voor het feit, dat verzoeker zijn laatste directe (telefonische) contact met de betrokken consulente heeft gehad op 15 juli 1999. Hierna heeft de consulente alleen van de contactpersoon van de Gemeentelijke sociale dienst telefonisch vernomen, dat verzoeker niet tevreden zou zijn over haar functioneren.

Ad A.7.

De brief van 22 november 1999 van verzoeker wordt door u samengevat "Op 22 november 1999 berichtte verzoeker de manager aanbodversterking schriftelijk dat hij al meerdere malen te kennen had gegeven dat hij geen prijs stelde op contacten met mevrouw X. Dit

had hij tweemaal schriftelijk aangegeven". (...) Zonder concrete voorbeelden van de wijze van bejegening door de betrokken consulente(n) te noemen, schrijft verzoeker omtrent dit punt:

"In het verleden heb ik zowel bij u als de (individuele trajectbegeleider van verzoeker; N.o.) van sociale zaken meerdere malen te kennen gegeven dat ik geen enkele prijs stel op verdere contacten met uw medewerkster X. (Twee maal schriftelijk). (..)" (22 november 1999); "U zult begrijpen dat er bij mij enige twijfels gerezen zijn voor wat betreft de competentie en acht verdere bemoeienis van deze consulentes dan ook niet in mijn belang (27 juli 1999) en "Met nadruk wil ik u er dan ook op wijzen dat ik geen enkele prijs stel op verdere bemoeienis van deze twee "deskundige" consulentes (10 augustus 1999)".

#### Ad C. Reactie CBA

(...) Ik vraag (...) uw aandacht voor de vrije tekst d.d. 24 juni 1999 bij de trajectenadministratie: "(..) Hij gebruikt woorden als: dat ze maar korten. Ik vind u een spion van de GSD etc.etc."; september 1999 bij trajectenadministratie: "(..). Hierop heeft (verzoeker; N.o.) aangegeven dat hij het met deze gang van zaken niet eens was, waarop hij de hoorn op de haak heeft gegooid. Z vond het niet correct hoe (verzoeker; N.o.) had gehandeld. Aan de hand van hun ervaringen met (verzoeker; N.o.) willen ze hem ook niet op een andere wijze selecteren. Geen klantvriendelijke houding waardoor hij zeker in deze branche moeilijk bemiddelbaar zal zijn"; d.d. 1 december 1999 bij trajectenadministratie: "(..) (Verzoeker; N.o.) gaf aan dat hij bij de politie was geweest om aangifte te doen tegen het arbeidsbureau en dat hij daar nul op zijn rekest had gekregen."

### Beoordeling

1. Verzoeker, die volgens zijn zeggen herhaaldelijk door zijn consulente (mevrouw X) bij het arbeidsbureau te Weert op een intimiderende en schofferende wijze werd bejegend, klaagt erover dat het arbeidsbureau niet bereid was aan hem een andere consulente toe te wijzen.

Hij had hier om verzocht in zijn brieven van 27 juli, 10 augustus en 22 november 1999. Aanleiding voor zijn brief van 27 juli 1999 was dat hij door mevrouw X was gewezen op een vacature, die achteraf al bleek te zijn vervuld.

2. In reactie op de klacht gaf het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (hierna: het CBA) aan dat de argumenten die verzoeker in zijn bovengenoemde brieven had aangevoerd onvoldoende aannemelijk maakten dat er sprake was van een zodanig conflict dat bemiddelingsactiviteiten door mevrouw X onmogelijk zouden zijn. Van een intimiderende en schofferende houding van de consulente jegens verzoeker was op geen enkele wijze gebleken, aldus het CBA. Verder gaf het CBA aan dat alleen tot toewijzing van een andere consulente wordt overgegaan, na inhoudelijk overleg hierover met de

cliënt en wanneer alsdan wordt geconstateerd dat deze toewijzing van meerwaarde is voor het bereiken van het doel van de begeleiding (het vinden van een passende baan). De kern van de belemmering richting dat doel moet door de toewijzing van een andere consulente kunnen worden weggenomen, aldus het CBA.

3. Ondanks het feit dat verzoeker in zijn brieven van 27 juli, 10 augustus en 22 november 1999 duidelijk had aangegeven dat hij een andere consulente wenste, ging het arbeidsbureau daar noch in zijn brieven, noch in de gevoerde gesprekken op in. Er werd alleen ingegaan op verzoekers klacht dat hij was gewezen op een vacature, die achteraf al bleek te zijn vervuld. Dat is niet correct, nu de gebruikelijke procedure is dat over een verzoek tot toewijzing van een andere consulent een gesprek plaatsvindt met de cliënt (zie hiervoor onder 2.). Voor zover het gesprek op 29 november 1999, waarvoor mevrouw X verzoeker had uitgenodigd, als zodanig was bedoeld, is het niet correct dat dit niet in de uitnodiging stond vermeld en dat dit gesprek kennelijk alleen zou plaatsvinden met mevrouw X, met wie verzoeker nu juist geen bemoeienis meer wenste te hebben.

4. Verzoeker gaf in zijn brieven aan het arbeidsbureau als enige concrete klacht over mevrouw X aan dat zij hem had gewezen op een vacature, die al bleek te zijn vervuld. Verder gaf hij in zijn brieven weliswaar aan dat mevrouw X naar zijn mening onder meer over onvoldoende kennis van zaken beschikte, zij een zeer onprofessionele houding aannam en haar gedrag getuigde van een gebrek aan respect en goed fatsoen, maar deze beweringen onderbouwde hij op geen enkele wijze.

Dat het arbeidsbureau op basis van deze door verzoeker verstrekte gegevens niet is overgegaan tot het toewijzen van een andere consulente is op zich niet onjuist.

Verzoeker had immers geen concrete gedragingen van de betrokken consulente aangedragen, waaruit bleek dat zij hem onvoldoende begeleidde dan wel belemmerde bij het vinden van een passende baan. Verzoeker heeft daartoe echter wel voldoende gelegenheid gehad, te weten in zijn brieven, en in de gesprekken die hij met de manager directe bemiddeling en de manager aanbodversterking heeft gevoerd. Het enkele feit dat de gebruikelijke procedure wat betreft het verzoek om toewijzing van een andere consulent niet is gevolgd (zie hiervoor onder 3.), is dan ook onvoldoende reden om de klacht van verzoeker dat hem geen andere consulent is toegewezen, gegrond te achten.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

## **Conclusie**

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