



Rapport

Datum: 20 december 2000
Rapportnummer: 2000/372

Klacht

Op 10 december 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 9 december 1999, van de heer O. te Maastricht, met een klacht over een gedraging van het arbeidsbureau te Maastricht. Dit verzoekschrift werd bij brief van 30 december 1999 aangevuld door verzoekers gemachtigde mr. D. Koeleman, advocaat te Maastricht. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 12 november 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.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 9 december 1999 en de brief van zijn gemachtigde van 30 december 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 namens verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat het arbeidsbureau te Maastricht, gedurende de ruim twintig jaar dat hij inmiddels werkloos is, niet heeft bemiddeld noch hem voldoende heeft begeleid bij het vinden van een hem passende baan.

Achtergrond

1. **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 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 arbeidsmarktvraagstukken, 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 arbeidsmarktvraagstukken, 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). Ingevolge artikel 12 van deze wet hebben de gemeenten met ingang van 31 december 1998 tot taak de bevordering van de inschakeling in het arbeidsproces van arbeidsgehandicapten die uitsluitend recht hebben op een uitkering op grond van onder meer de Algemene bijstandswet.

2. Overzicht van feiten en gebeurtenissen met betrekking tot verzoeker, opgesteld door de senior-consulent van het arbeidsbureau Maastricht

"...Feiten in chronologische volgorde geplaatst.

Wat is er met betrokkene gebeurd, wat heeft betrokkene gedaan in de periode 1988 tot heden. Gegevens voor 1988 zijn beperkt tot gegevens uit zijn arbeidsverleden. In 1988

heeft hij via de KRS (kaderregeling scholing) deelgenomen aan een opleiding opticien. Hiermee is hij na twee maanden gestopt omdat hij het niet meer zag zitten.

Werd op 14-05-1991 opgeroepen om de opleiding OOMt rijwielhersteller te bespreken, betrokkene had toen interesse maar kon niet toegelaten worden omdat hij op dat moment een baan had.

In december 1992 werd hij via St P. geplaatst als conciërge, heeft hier na anderhalve maand ontslag genomen.

In de periode januari 1993 tot september 1995 zijn er geen contacten geweest met betrokkene, vice versa.

In september 95 werden gegevens van betrokkene doorgeleid naar de KvK voor begeleiding bij het opstarten van een eigen bedrijf.

Sinds 1996 is arbeidsvoorziening in opdracht van o.a. de gemeenten gaan werken, naast aanmeldingen door de gemeente hebben we in de afgelopen vier jaren ook klanten opgenomen in een traject, in overleg met de gemeenten, die zich bij ons aanmeldden.

In de periode 1996 tot 7-1999 werd betrokkene niet aangemeld door de gemeente Maastricht, eveneens zijn er in die periode geen contacten van betrokkene naar ons geweest, zodoende is hij in die periode niet in een traject opgenomen.

In juli 1999 is betrokkene in contact gekomen met dhr D., afdeling trajectbemiddeling. Trajectbemiddeling is een afdeling die is samengesteld uit medewerkers van arbeidsvoorziening en medewerkers van S.E.Z. (sociaal economische zaken) van de gemeente Maastricht. Dhr D. is een medewerker van S.E.Z., helaas is van dit gesprek geen notitie gemaakt in PGI. Dhr D. geeft aan dat een doorgeleiding naar ASV heeft plaatsgevonden omdat betrokkene werk zocht en op dat moment een concrete vacature voorhanden was bij ASV. Aansluitend is er geen contact meer geweest tussen dhr. D. en betrokkene.

12-10-1999 werd betrokkene uitgenodigd door mw W. ivm WIW voorlichting.

Op 12-10-1999 heeft betrokkene eveneens contact gezocht met de consultant Informatie en advies, op dat moment was dat mw. B. Zij heeft een procedure met hem op gang gebracht om te onderzoeken of hij geschikt is voor de opleiding Educall. Heeft assessment hiervoor doorlopen en werd aangenomen.

Op 8-11-1999 deelt betrokkene mede dat hij op 16-11-1999 niet start met de opleiding Educall omdat hij vreest niet goed te kunnen functioneren in een dergelijke, drukke omgeving. Voorkeur voor werk boven opleiding. Daar hij aangeeft meerdere medische klachten te hebben waarmee rekening gehouden moet worden ging hij accoord met het

aanvragen van een REA-toets.

Op 10-11-1999 nam hij contact op met basisdiensten i.v.m. een vacature. Hierover is met hem verder contact geweest op 22-11-1999. Gelet op klachten van betrokkene werd hij niet doorverwezen naar de werkgever.

Op 22-11-1999 ontving arbeidsvoorziening een klachtenbrief (geschreven op 19-11-1999) van betrokkene.

Op 1-12-1999 heeft er n.a.v. de klachtenbrief een gesprek plaatsgevonden tussen (verzoeker; N.o.) en dhr. M., seniorconsulent arbeidsvoorziening..."

3. Werkzoekendegegevens ("PGI-uitdraai")

"(...)

Ins. Datum: 23-07-1986

(...)

ARBEIDSV E R L E D E N

Functienm : Bewaker/beveiligingsbeambte

Hfd.taak 1 : Bewaken/beveiligen/toezicht houden

Bedr. tak : Overige dienstverlening

Bedr. klas : Sociaal-culturele en cult. Instell.

Bedr.aard : Museum

Werkgever : (...)museum (...)

Werkz. Van : 00-07-1979 tot: 00-07-1980

Functienm : Schoonmaker m/v

Hfd.taak 1 : Schoonmaken-huishoudelijk/kantoor

Taak 1 : Schoonmaken school/kantoor

Taak 2 : Reinigen/wassen ramen/glasgevels

Taak 3 : Werken buiten

Bedr. tak : Overige dienstverlening

Bedr.klas : Overige dienstverlenende bedrijven

Bedr.aard : Glazenwas./schoonmaakbedr

Werkgever : A.

Werkz. Van : 00-04-1991 tot: 01-07-1991

Functienm : Conciierge m/v

Hfd.taak 1 : Bewaken/beveiligen/toezicht houden

Werkgever : Stichting P.

Werkz. Van : 01-12-1992 tot: 15-01-1993

G E B E U R T E N I S S E N

(...)

Klasse : doelgroep

Naam : Arbeidsgehandicapt

Datum : 07-12-1999 Begin : 25-11-1999 Eind :

Tekst : betr. is in begeleiding bij AI Maastricht

Definitief opdracht REA 25-11-1999 (...)

O P L E I D I N G E N

Opleiding : MULO (Mid. Uitgebreid lager onderwijs)

Opl.niveau : 1

Hfd. Richt : MULO-B

Diploma : N Aant. klassen : 4 (...)

VRIJETEKST

KWALIFICERENDE INTAKE

@@

12-10-1999 B.

BELEMMERENDE FACTOREN/INSTRUMENTEN

(Verzoeker; N.o.) is een 40-jarige man, die sinds '93 een uitkering van de GSD ontvangt. Zijn werkervaring is gering, hij heeft twee keer een korte periode als toezichthouder gewerkt en een korte tijd als schoonmaker. Na '93 is het hem niet gelukt op eigen kracht een baan te vinden. Naast het gemis aan werkervaring en een beroepsgerichte opleiding, zijn in de persoon gelegen factoren hier debet aan.

Betrokkene komt bij het arbeidsbureau met de vraag of hij de opleiding tot call-center medewerker kan volgen (Educall). Deze opleiding duurt 16 weken (inclusief 4 weken stage). Daar zijn belangstelling hiernaar uitgaat, heb ik hem aangemeld voor een voorlichting die op maandag 18 oktober plaatsvindt. Alvorens hij deze opleiding kan gaan volgen, vindt een assessment plaats om te onderzoeken of betrokkene een geschikte persoon is voor deze opleiding/baan. Is dit niet het geval dan is betrokkene bereid naar alternatieven te zoeken, met ondersteuning vanuit het arbeidsbureau. In ieder geval komt betrokkene, gezien zijn datum van inschrijving bij het arbeidsbureau, in aanmerking voor een wiv-dienstbetrekking.

Conclusie

Betrokkene blijft, gezien zijn grote afstand tot de arbeidsmarkt (scholing, werkervaring, duur werkloosheid, sollicitatievaardigheden) ingedeeld in fase 3. Het volgende traject is mogelijk: scholing (evt. Educall), sollicitatietraining, intensieve bemiddeling, jobhunting, wiv-indicering, nazorg.

##

Betr. heeft in 1988 gedurende twee maanden via KRS de opleiding opticiën (Stichting Vorming en Onderwijs) gevolgd. Betr. is na deze twee maanden gestopt met de opleiding daar hij het niet meer zag zitten.

25-03-91 A.

Opgeroepen om OOMt rijwielhersteller te bespreken, betr. heeft kenbaar gemaakt daar wel interesse voor te hebben.

Betr. werkt momenteel parttime 21 uur per week, wordt tzt uitgebreid naar 40 uur. Heeft wel interesse in project. Omdat hij momenteel werk heeft voorlopig afwijzen, indien hij in de proeftijd ontslagen wordt, meldt hij zich bij mij.

14-05-91 K.

PGI uitdraai naar KvK, Mw. H., voor begeleiding opstart eigen bedrijf.

15-09-95 D.

Uitgenodigd voor voorlichting wiw 12-10 om 9.30 uur.

29-09-99 W.

I&A (Informatie en Advies; N.o.)

Betrokkene informeert naar de opleiding Educall. Betr. aangemeld voor voorlichting op 18 oktober '99 bij Praktijkleercentrum. Komt na afloop bij mij langs om aan te geven of hij wel of niet mee wil doen aan assessment om met deze opleiding te kunnen starten.

12-10-1999 B.

Ik heb met betr. gesproken n.a.v. de voorlichting wiw. Toen bleek dat jij al een kwint (kwalificerende intake; N.o.) had gemaakt.

Hij vertelde dat hij juli jl. een gesprek heeft gehad met A. van ASV over een verkoopfunctie bij K.

Dit is niet doorgegaan omdat er een geschiktere kandidaat was.

Dit even als aanvulling.

15-10-99 W.

Betr. ziet af van deelname aan Educall. Na deelname aan assessment tbv Educall is hem duidelijk geworden dat dit niet de richting is die hij op wil. Geeft voorkeur aan werk boven opleiding, zegt bovendien een aantal medische beperkingen te hebben. Derhalve REA-toets voor hem aangevraagd.

10-11-1999 B.

Ca. 30 min. gesproken met betr. Hem duidelijk gemaakt dat gezien zijn opleiding (geen diploma), AV (afgelopen 20 jr 3,5 mnd gewerkt) en leeftijd (40) en medische klachten

(stress, astma) zijn mogelijkheden zeer beperkt zijn.

10-11-1999 D.

Werkzoekende gebeld. Hij was door S. op geselecteerd gezet mbt vacature bij J. gezien de zwaarte van het werk, is betrokkene niet geschikt voor deze baan ivm zijn medische klachten.

24-11-1999 C.

MET BETROKKENE OP 1-12-1999 EEN GESPREK GEVOERD NAV EEN BEZWAARBRIEF. VERSLAG HIERVAN IS IN PD TERUG TE VINDEN. CONCLUSIE UIT HET GESPREK IS DAT WIJ VOOR BETROKKENE WEINIG KUNNEN BETEKENEN OMDAT HIJ ELKE ACTIE VAN DE KANT VAN HET ARBEIDSBUREAU IN TWIJFEL TREKT. IN OVERLEG MET DE GEMEENTE MAASTRICHT (...) WERD BESLOTEN OM REA-TOETS AF TE WACHTEN ALVORENS VERDERE ACTIES ONDERNOMEN WORDEN..."

4. Overzicht Traject Administratie

"(...)

= = = Overzicht voor traject : Traject 3 = = =

Opdrachtgever : GSD MAASTRICHT

Financiering : Gemeenten G-86 99

Medewerker TB : MTRSBL (naam medewerkster; N.o.). Maastricht

Wachlijstdatum : Geplande einddt : 01-07-2000

Gewenste startdt : Einddatum : 30-11-1999

Begindatum traject : 19-10-1999 Rd. Beeindiging : Doelstelling niet ge-

(realiseerd; N.o.)

Vrije tekst : VERVOLGAFSPRAKEN/NOTITIES

* contactpersoon GSD: V.

* 27/10/1999: assessment Educall

* 3/11/99: betr. is toegelaten tot Educall

* 3/11/99: betr. ziet zelf van deelname Educall af, denkt dat hij niet goed zal kunnen functioneren in een dergelijke omgeving. (...) Betr. geeft aan medische beperkingen te hebben, waardoor hij niet in elke omgeving kan werken. Derhalve aangegeven dat er een REA-toets voor hem wordt aangevraagd. Hier gaat hij mee akkoord. Formulieren hiervoor in orde gemaakt.

=====

BEMIDDELINGSPLAN

@@

17-10-1999 B.

Op 12 oktober '99 heeft er een kwalificerende intake plaatsgevonden met (verzoeker; N.o.). De volgende belemmerende factoren naar werk zijn op dat moment naar voren gekomen: Betrokkene is inmiddels een geruime periode uit het arbeidsproces (ruim 6 jaar). Zijn werkervaring is beperkt, hij heeft twee keer een korte periode als toezichthouder en schoonmaker gewerkt. Bovendien heeft (verzoeker; N.o.) geen beroepsgerichte opleiding afgerond. Begeleiding bij zijn sollicitatieactiviteiten is noodzakelijk.

(Verzoeker; N.o.) geeft in de kwalificerende intake te kennen dat hij belangstelling heeft voor de opleiding Educall. Hij heeft hier informatie over meegenomen. Zijn vraag is of hij deze opleiding via het Arbeidsbureau kan volgen. Daar hier mogelijkheden liggen, is hij vervolgens aangemeld voor een assessment om te onderzoeken of betrokkene een geschikte kandidaat is voor Educall. Dit assessment vindt plaats op 27 oktober '99.

BRONNEN VAN MOTIVATIE

(Verzoeker; N.o.) ontvangt een uitkering van de GSD sinds '93. Zijn streven is uitkeringsvrijheid. Op eigen initiatief is hij naar het Arbeidsbureau gekomen om informatie te vragen over de opleiding Educall (call-center agent). Hij is bereid deel te nemen aan het assessment ten behoeve van Educall op 27 oktober '99.

STERKE KANTEN NAAR WERK

(Verzoeker; N.o.) is een 40-jarige, representatieve man. Hij wil graag de opleiding Educall (call-center agent) volgen. Dit is een opleiding die 16 weken duurt (12 weken theorie en 4 weken stage). Indien betrokkene wordt toegelaten tot deze opleiding, gaat hij hier op 16 november '99 mee van start. Na afronding van deze opleiding krijgt hij begeleiding bij het zoeken van een baan in deze richting.

Conclusie

(Verzoeker; N.o.) is een 40-jarige, representatieve man, die zo snel mogelijk aan de slag wil. Zijn voorkeur gaat uit naar het volgen van de opleiding Educall (duur 16 weken, inclusief 4 weken stage). Hij neemt derhalve op 27 oktober '99 deel aan een assessment om te onderzoeken of hij een geschikte kandidaat is voor deze opleiding. Na afronding van Educall krijgt hij ondersteuning bij het zoeken van een baan in deze branche.

EINDDOEL

Middels inzet van scholing en actieve bemiddeling een snelle en duurzame uitstroom op de arbeidsmarkt realiseren.

AANVULLING BEMIDDELINGSPLAN

(Verzoeker; N.o.) heeft op 27 oktober '99 deelgenomen aan het assessment ten behoeve van de opleiding Educall. De uitslag hiervan is positief en betrokkene kan op 16 november '99 met deze opleiding starten. Echter betrokkene geeft zelf aan dat hij afziet van deelname aan Educall. Het assessment heeft twijfels bij hem opgeroepen. Hij verwacht niet goed te kunnen functioneren in een dergelijke, drukke omgeving. Bovendien geeft betrokkene aan bij nader inzien de voorkeur te geven aan werk boven opleiding.

Verder geeft hij in dit gesprek aan last te hebben van meerdere medische klachten waar rekening mee moet worden gehouden bij het zoeken naar een geschikte werkplek. Ik heb derhalve met (verzoeker; N.o.) afgesproken hem aan te melden voor een REA-toets. Hier gaat hij mee akkoord. Dit traject wordt afgesloten met doelstelling niet gerealiseerd.

#

(...)"

5. Rapport 2000/017 van de Nationale ombudsman van 21 januari 2000

"...C. STANDPUNT CENTRAAL BESTUUR VOOR DE ARBEIDS-

VOORZIENING

(...)

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

"1. ...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.

(...)

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. (...)

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. (...) 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..."

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.

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

De reactie(s) van verzoeker(s) gemachtigde) gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

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 vanaf 23 juli 1986 bij het arbeidsbureau te Maastricht ingeschreven als werkzoekende. Hij is ingedeeld in fase 3.

2. Bij brief van 19 november 1999 richtte verzoeker zich met een klacht tot het arbeidsbureau. In zijn brief gaf hij onder meer aan:

"Betreft: ondeskundigheid

arbeidsbureau

Geachte directeur,

Mijn naam is (naam van verzoeker; N.o.), ben inmiddels 40 jaar en ben sinds ongeveer 20 jaren werkzoekend.

Mijn klacht gaat erover dat ik vanaf het begin bij het arbeidsbureau niet goed en correct bemiddeld c.q. begeleid ben geworden.

Het is voor mij onbegrijpelijk dat iemand 20 jaren thuis kan zitten en dat er in diezelfde 20 jaren geen enkele passende baan is geweest, waarop het arbeidsbureau kon zeggen: hé, dat zou iets voor (verzoeker; N.o.) kunnen zijn.

Niemand neemt de verantwoordelijkheid op zich om iemand daadwerkelijk een arbeidsmarktgerichte baan te presenteren. Geen (vijf namen van medewerkers van het arbeidsbureau; N.o.), en ook geen ander personeelslid van het arbeidsbureau (blijkbaar).

Ik heb ondertussen elke afdeling van het arbeidsbureau gezien en nog steeds zit ik thuis op de bank. Onbegrijpelijk!

Je moet bij het arbeidsbureau 18 jaren jong BLIJVEN, jaren ervaring hebben opgedaan (zonder gewerkt te hebben dus) en daarbij ook nog liefst 3 of meer diploma's kunnen

overleggen.

Maar helaas is dit niet de realiteit. Namelijk de meeste mensen worden ooit een keertje 19 jaar of maken hun school niet af of hebben geen ervaring en hoe raar het ook klinkt, ze worden ook nog eens een keertje 20 jaar en 21 en 22... ..

Ik ben een bedrijfsmatig denkend persoon die je dus niet in een of andere stichting of in een of ander vrijwilligersproject kunt stoppen, omdat dat toevallig ook "werk" heet. Zo simpel werkt het dus niet.

U maakt mij toch niet wijs dat er in 20 jaren tijd geen vacature is geweest van bijvoorbeeld: kantinemedewerker, verkoopmedewerker, chauffeur/besteller, telefonist, baliemedewerker enz. enz.

Het arbeidsbureau bemiddelt en begeleidt. Hoe kan het zijn, dat ik er niets van merk !? En ik spreek in dit geval zeker niet voor mij alleen !

Een medewerker van het arbeidsbureau, dat zou ik wel willen zijn. Er komen vacatures binnen, je hangt ze op aan een opgestelde wand en dan maar wachten of de juiste persoon binnenwandelt en zich meldt.

Eerst had ik graag wat meer informatie over de vacature van verkoper (verkoopmedewerker) van Bang en Olufsen apparatuur willen hebben.

Zegt een medewerker van uw bureau, "Ik geloof niet dat u de juiste persoon bent die hierop zou kunnen passen, maar U kunt gerust eens langs gaan", en deze medewerker draait er een computerprint van.

Dit noem ik dus duidelijk GEEN bemiddeling en duidelijk GEEN begeleiding ! En zo werken ze allemaal daar bij uw arbeidsbureau.

Het blijft voor mij alweer onbegrijpelijk.

Trouwens, hoe halen ze het in hun hoofd om mensen die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt om deze mensen in een ladekast te stoppen met daarop de opdruk "geparkeerd".

Deze mensen zijn dus blijkbaar in de ogen van het arbeidsbureau moeilijk te plaatsen en omdat ze moeilijk te plaatsen zijn worden ze maar geparkeerd. Ik weet zeker dat als iemand geparkeerd wordt, dat hij of zij nooit van die plek afkomt als er niet meer aan gewerkt wordt of begeleid of bemiddeld. Alweer onbegrijpelijk !

Ik heb ondertussen het dagblad "De Limburger" gevraagd om een journalist te laten uitrukken naar mijn adres, waar ik mijn verhaal eens rustig aan kwijt kan.

Het arbeidsbureau werkt dus totaal niet in deze formule en daarom hoop ik op Uw verantwoordelijkheid, mijnheer de directeur, sorry, dat ik uw naam niet weet, om een einde te maken aan een ongekende lange werkloosheidsperiode.

Het jaar 2000 staat voor de deur en laten we hopen dat er nog iets in het vat zit, waar ik al jaren naar op zoek ben. Een marktgerichte baan (passend) voor een marktgericht werkzoekend en werkwillend persoon. En trouwens, ik hou ervan om met mensen te werken en voor mensen te werken.

Ik hoop op een antwoord uwerzijds en als alles goed gaat dan zou ik op 1 februari 2000 ergens aan de slag kunnen zijn of eerder, natuurlijk met uw hulp.

Mocht het allemaal tot niets leiden, dan zou ik het liefst zien dat het arbeidsbureau gesloten werd en ik zou daaraan ook mijn medewerking verlenen, omdat we met deze geldverspillende overheidsinstanties niets, maar dan ook werkelijk niets bereiken. Niemand."

3. Naar aanleiding van verzoekers klachtbrief vond op 1 december 1999 op het arbeidsbureau te Maastricht een gesprek plaats tussen verzoeker en een senior-consulent van het arbeidsbureau. Van dit gesprek werd door de senior-consulent een verslag gemaakt, dat luidt als volgt:

"...Tijdens het gesprek blijkt dat betrokkene wel 20 jaar werkzoekende is, maar in de beginperiode zelf helemaal niets ondernomen heeft, in de jaren ' 80 geen mogelijkheden voor hem waren en aansluitend hij zelf aan de slag is gegaan echter zonder resultaat.

Vindt het vreemd dat arbeidsvoorziening niets ondernomen heeft om hem aan de slag te krijgen. Op de vraag wie de eerst verantwoordelijke is voor acties tot het vinden van een baan vindt hij niet dat hij dat zelf is. Heeft weinig realiteitszin, vindt het vreemd dat mensen die regelmatig bij het arbeidsbureau binnen lopen eerder geholpen worden dan diegenen die thuis zitten. Vindt dat het arbeidsbureau hem als langdurige werkloze regelmatig had kunnen verwijzen en dat het arbeidsbureau verantwoordelijk is voor het zoeken naar werk voor hem. Vindt niet dat de schuld van het niet slagen tendele ook bij hem ligt.

Betrokkene heeft in juli 1999 een gesprek gehad met de heer D. van de afdeling trajectbemiddeling, dit gesprek is niet geregistreerd in PGI (registratie werkzoekendegegevens; N.o.), de reden hiervan is gelegen in het feit dat betrokkene in het begin van het gesprek aangaf dat hij op zoek is naar een baan, vacatures zijn met hem bekeken. Daar er bij ASV een vacature was die hem beviel werd hij doorgeleid naar ASV, het betrof een vacature bij HiFi K., hij werd hierop verwezen maar de vacature leverde niet het gewenste resultaat op. ASV heeft hem toegezegd dat ze soortgelijke vacatures voor hem in de gaten zouden houden. (Bij navraag later blijkt dat er echter geen soortgelijke vacatures zijn binnengekomen).

Op 12-10-99 werd hij door mw W. uitgenodigd voor een WIW-voorlichting (Wet inschakeling werkzoekenden; N.o.) Hij is hiermee niet doorgegaan omdat St. P. "geen passende baan" voor hem had. Op diezelfde dag is hij op eigen initiatief naar mw. B. gekomen om de opleiding Educall te bespreken, is naar de voorlichting geweest en heeft vervolgens meegedaan aan een assessment. Ondanks dat hij was aangenomen heeft hij zich hiervoor afgemeld, twijfelt of hij dit werk na de opleiding nog leuk zou vinden. Vond het gesprek met mw. B. prima, helaas zonder resultaat, de voortzetting via REA/AI (Wet (re)integratie arbeidsgehandicapten/Arbeidsintegratie; N.o.) accepteert hij maar twijfelt hier nu weer over, omdat het moment waarop iets ondernomen wordt mogelijk verder weg ligt.

Heeft op 10-11-99 gereageerd op een vacature van de firma J., werd hiervoor op 22-11-99 door mw. C. telefonisch benaderd, zij kwam, volgens betrokkene, tot de conclusie dat het werk voor hem te zwaar was gelet op zijn klachten, rook- en stofarme ruimte, kleinere groep, geen stresserend werk. Mw C. geeft aan dat ze tot deze conclusie kwam in samenspraak met (verzoeker; N.o.).

Mbt de diverse acties als WIW en Educall zegt hij dat "Hij" de keuze maakt wat hij wil en niet wil. Hij vindt dat St. P. hem geen passende baan kan bieden. Na een discussie wat passende arbeid is en wat St. P. hem zou kunnen bieden twijfelt hij weer of hij er goed aan heeft gedaan dit niet door te laten gaan. Maar zijn ervaring met St. P. sterkt hem om niet in zee te gaan met een stichting want hij is "een bedrijfsmatig denkende man".

Op mijn vraag waarom hij na 20 jaar met een klachtenbrief komt zegt hij dat hij zich een speelbal voelt. Een aantal mensen ondernemen enkelvoudige acties zonder voortgang. Heeft ondersteuning nodig om over de drempel van de werkgever te komen. Wil hierbij geen gebruik maken van opstapmogelijkheden, zoals WIW. Wil een baan en dat lukt niet, daarvoor is arbeidsvoorziening, volgens betrokkene.

Ik twijfel eraan of hij zich wil laten helpen en of hij in staat is tot regelmatige arbeid gelet op zijn beleving van zijn beperkingen:

- rook- en stofvrije omgeving.
- niet stresserend werk.
- werken in kleinere groep.
- twijfelt over van alles en nog wat
- wil een baan (liefst de baan) en geen tussenstappen.

Gelet op de beperkingen is een actie via REA/AI te begrijpen. Ik vraag me echter af of dit tot resultaten leidt.

Afspraak:

De vraag aan betrokkene of hij een schriftelijk antwoord op zijn klacht wil hebben, wordt negatief beantwoord, hij heeft zijn verhaal duidelijk kunnen maken, wel verwacht hij dat ik de manager informeer over zijn bevindingen met consultants, die intentie heeft zijn brief ook. Hij blijft bij alle uitspraken die hij in de brief gedaan heeft.

Voorlopig doen wij niets meer voor betrokkene, REA toets is aangevraagd, daar zal bekeken moeten worden of en welke aandacht er nog aan hem besteed kan worden..."

4. Naar aanleiding van het gesprek op het arbeidsbureau liet verzoeker de Nationale ombudsman bij brief van 9 december 1999 onder meer weten:

"Dit gesprek heeft twee en een half uur geduurd, waarbij we weer niet dichterbij elkaar zijn gekomen en dus de situatie nu is zoals die al 20 jaar lang was.

(...)

Het einde van het gesprek kwam erop neer of ik een bevredigend antwoord had gekregen op mijn brief.

In zijn totaliteit niet dus en bleef alles zoals het was.

In juli van dit jaar 1999 heb ik een telefoontje gekregen van het arbeidsbureau of ik winkelmedewerker wilde zijn bij het bedrijf K. hifi (...). Ik zei daar ja op, want het had met mijn hobby te maken, techniek en muziek. Na veel vijven en zessen belde het arbeidsbureau mij op dat ze iemand anders hadden aangenomen. Er was inmiddels een week verstreken, toen ik dit negatieve antwoord te horen kreeg.

(De senior-consulent; N.o.) zei verder in het gesprek, dat het arbeidsbureau toch 4 keer contact heeft gehad dit laatste half jaar met mij. Nou, zei ik, ik kan me niet herinneren dat ik om contact had gevraagd, ik had graag een passende baan aangeboden gekregen.

Ik blijf langdurig werkloos (met als gevolg dat ik het RIAGG kan gaan consulteren, na een gesprek met mijn huisarts) en het arbeidsbureau bemiddelt en begeleidt niets.

Een gegeven feit, want ik had al minstens 15 jaar aan het werk kunnen zijn."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtformulering opgenomen onder klacht en komt ook naar voren in zijn onder **A. FEITEN**, onder 2. en 4. weergegeven brieven van 19 november 1999 en 9 december 1999.

C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeids-voorziening

1. In reactie op de klacht liet het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) bij brief van 11 april 2000 onder meer het volgende weten:

"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 Arbeidsvoorzieningswet 1996 (artikel 71, tweede lid, onder b) maakt het mogelijk dat bij de registratie van een werkzoekende (en o.g.v. art. 73 van een vacature) 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"). Vervolgens wordt na overleg met de uitkerende instantie en de werkzoekende aan het vervolgtraject en de concreet te starten activiteiten vorm gegeven.

Vanaf 1996 werkt het Arbeidsbureau van Maastricht nauw samen met de gemeente van Maastricht. Eén onderdeel van de afdeling die werkt ten behoeve van de gemeente Maastricht is het cluster Trajectbemiddeling die is samengesteld uit medewerkers van zowel Arbeidsvoorziening als de gemeente (Dienst Sociaal Economische Zaken (SEZ)). Deze afdeling werkt in opdracht van de gemeente met bemiddelingsplannen of aanbodversterkende trajecten voor werkzoekenden die door de gemeente worden aangemeld. Ten behoeve van verzoeker, die sinds 1 februari 1993 een uitkering ontvangt, is in de periode 1996-juli 1999 een dergelijke opdracht door de gemeente Maastricht niet verstrekt. Gevoegd bij het feit dat eind '95 was gebleken dat verzoeker kennelijk bezig was zich te oriënteren/richten op het opzetten van een eigen bedrijf en in deze periode ook geen contacten vanuit verzoeker richting Arbeidsbureau kwamen, zijn er geen activiteiten ontwikkeld om verzoeker actief te benaderen en is hij niet in traject genomen.

Ik merk op dat verzoeker in eerste instantie zelf verantwoordelijk is voor inpassing in het arbeidsproces en het ingepast blijven. Uiteraard kan Arbeidsvoorziening desgevraagd verzoeker met bepaalde bemiddelingsinstrumenten hierbij (trachten) behulpzaam zijn. Uit het door het Arbeidsbureau gemaakte overzicht van feiten en gebeurtenissen met betrekking tot verzoeker (...) blijkt dat betrokkene na 1991 voor het eerst in juli 1999 contact heeft gehad met een medewerker van de afdeling Trajectbemiddeling. Van dit gesprek is geen notitie gemaakt in de registratie werkzoekendegegevens (PGI-uitdraai; (...)), maar de betrokken medewerker heeft aangegeven dat hij verzoeker in verband met een vacature heeft doorgeleid naar ASV. Verder blijkt dat verzoeker op 12 oktober 1999 in de ochtend een voorlichting over de Wet inschakeling werkzoekenden (WIW) heeft bijgewoond. Verzoeker heeft nog dezelfde middag contact gezocht met een consulent Informatie en Advies van het Arbeidsbureau van Maastricht met het verzoek om een opleiding tot call-center medewerker (Educall). Het arbeidsbureau is met dit verzoek aan

de slag gegaan en heeft verzoeker aangemeld voor een voorlichting op maandag 18 oktober 1999. Na een (verplichte) deelname aan het assessment werd verzoeker aangenomen voor de opleiding.

Verzoeker deelde echter op 8 november 1999 aan het arbeidsbureau mee dat hij op 16 november 1999 niet met de opleiding zou starten omdat hij vreesde niet goed te kunnen functioneren in een dergelijke drukke omgeving. Verzoeker heeft in het gesprek d.d. 8 november 1999 zijn voorkeur uitgesproken voor werk boven opleiding. Verder heeft hij op dat moment aangegeven medische klachten te hebben waarmee bij het werk rekening moet worden gehouden. Ook heeft verzoeker toen voor het eerst (meer concreet op 10 november 1999) een vacature opgevraagd. Gelet op de medische klachten van verzoeker, heeft het arbeidsbureau vervolgens, in overleg met de contactpersoon van de uitkerende instantie van verzoeker, besloten verzoeker aan te melden voor een REA-toets. De uitkomst van deze toets dient afgewacht te worden alvorens Arbeidsvoorziening kan beoordelen welke stappen nu verder genomen dienen te worden om de afstand van verzoeker tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Dit neemt niet weg dat het verzoeker vrij staat om op de door hem gewenste (reguliere) functies te blijven solliciteren.

Tenslotte deel ik u mee dat verzoeker naar aanleiding van zijn klachtbrief d.d. 19 november 1999, ontvangen 22 november 1999, op 1 december 1999 een gesprek had met een senior-consulent van het Arbeidsbureau van Maastricht. (...)

Resumerend blijkt uit het voorgaande dat op momenten waarop verzoeker aangeeft ondersteuning te willen krijgen van Arbeidsvoorziening, deze door Arbeidsvoorziening is geboden."

2. Het CBA voegde bij zijn reactie onder meer het door het arbeidsbureau opgestelde chronologisch overzicht van feiten en gebeurtenissen met betrekking tot verzoeker, een uitdraai uit het bestand werkzoekendegegevens (PGI-uitdraai) en een overzicht Traject Administratie. Deze stukken zijn (gedeeltelijk) opgenomen onder achtergrond, onder respectievelijk 2., 3. en 4.

D. Reactie verzoeker

Naar aanleiding van de reactie van het CBA gaf verzoeker bij brief van 16 mei 2000 het volgende aan:

"...(De Concernmanager Juridische Aangelegenheden, die de reactie namens het CBA opstelde; N.o.) merkt in haar reactie op dat een werkzoekende in eerste instantie altijd zelf verantwoordelijk is voor inpassing in het arbeidsproces en het ingepast blijven. Dit ben ik volledig met haar eens. Maar de vraag is waarom zij dit vermeldt.

Het gaat mij om het gegeven dat er bij het arbeidsbureau totaal GEEN bemiddeling en begeleiding is naar een bedrijfsmatige baan !

De druppel die deze klacht heeft doen ontstaan was dat iemand van het arbeidsbureau mij meldde dat ik van fase 3 naar fase 4 zou gaan. En fase 4 wil zeggen dat je eigenlijk onbemiddelbaar bent. Terwijl het arbeidsbureau weinig bemiddelingspogingen ondernomen heeft, in wat voor fasenummer ik ook stond !

Daarom pleit ik er ook voor om het bureau maar te sluiten en daar wil ik mij volledig voor inzetten, want dit kost alleen maar overheidsgeld.

In juni 1999 kreeg ik een telefoontje van het bureau met de vraag wat ik van verkoopmedewerker vond in een electronicazaak. Volgens mij de meest gepaste bemiddelingspoging in 20 jaar. Ik heb gezegd dat ik dit een goede stap zou vinden om alsnog in het arbeidsproces te geraken en dat deze baan past bij mijn hobby; het repareren en controleren van audio- en videoapparatuur.

Na 5 dagen kreeg ik weer een telefoontje van het arbeidsbureau dat de vacature niet doorging, want ze hadden iemand anders gevonden, die meer geschikt zou zijn.

Tja kijk, dit noem ik nou typisch GEEN bemiddeling en GEEN begeleiding. Ik had toch op zijn minst verwacht dat ik een gesprek met de directeur zou krijgen van deze electronicazaak. Duidelijk een gemiste kans dus.

Reacties op het chronologische verslag (...) vanaf 1988. Ook hier wil ik nog vermelden dat er niets gebeurd is vóór deze datum.

Vanaf 1 juli 1979 tot 1 juli 1980 een tijdelijke arbeidsplaatsing voor 1 jaar gekregen bij het (...)museum in Maastricht om werkervaring op te doen. Ik heb het jaar uitgewerkt en het arbeidsbureau zei, dat ik nu wel snel aan de slag zou zijn, omdat ik werkervaring had opgedaan.

U raadt het al, ik heb helemaal niets meer vernomen.

In 1988 heb ik een beroepskeuzetest laten doen, met als resultaat dat ik geschikt zou kunnen zijn voor een beroep als opticiën. Ik ben aan de opleiding begonnen, het arbeidsbureau heeft alles betaald, maar tijdens de les kwam ik erachter dat je scheikunde en natuurkunde moest hebben, dus ik kon de leraar helemaal niet begrijpen, wat hij nou eigenlijk aan het uitleggen was. Hier dus geen fout van het arbeidsbureau, maar een fout van de beroepskeuzeinstantie. Nu komt dus weer de fout van het arbeidsbureau; zij hebben in de computer staan dat ik gestopt zou zijn met als reden "dat ik het niet meer zag zitten".

Nou, ik kan U vertellen dat ik tot op de dag van vandaag nog steeds van alles zie zitten, behalve het arbeidsbureau.

Ik werd op 14-5-1991 opgeroepen om de opleiding OOMT rijwielhersteller te bespreken, er staat dat ik interesse zou hebben. Dit klopt weer niet. Ik heb gezegd dat ik bereid was om het eens te proberen, maar als het mij niet zou bevallen, dat ik meteen zou stoppen.

Ik werd toen niet toegelaten, omdat ik toen werkte als glazenwasser en dit gegeven klopt wel. Maar waarom het arbeidsbureau mij daarna (na 3 maanden) geen bericht stuurt om het alsnog te proberen om als rijwielhersteller te starten, is mij geheel onduidelijk !

Want tenslotte sta ik bij het arbeidsbureau ingeschreven en wil ik werken. Ik heb nog nooit gezegd dat ik niet werken wil en dat ik dit leventje zonder werk wel goed vind.

In december 1992 als conciërge geplaatst, ook hier weer met als aanvulling: "ik wil het wel proberen". Het woord - conciërge - was weer als dekmantel gebruikt, om het betreffende werk aantrekkelijk te laten klinken. Eigenlijk was het woord - loopjongen - toepasselijker geweest en was ik er ook niet op ingegaan.

In de periode 1993 tot september 1995 zijn er geen contacten geweest met (verzoeker; N.o.). Waarom niet ?

In september 1995 ideeën over het opstarten van eigen bedrijf. Voorlopig heb ik dit idee in de ijskast gezet.

In 1996 heb ik via NOVA (nieuwsprogramma van Nederland 3) te horen gekregen dat langdurig werklozen "geparkeerd" zouden worden met het gevolg dat er nog minder voor deze groep gedaan werd. Onbegrijpelijk !

Zonder overleg en zonder berichtgeving, dus maar geparkeerd. En nou weet ik zeker dat als er niets meer voor langdurig werklozen wordt gedaan, dat ze ook nooit in het arbeidsproces worden opgenomen !

En mijzelf lukt het niet om aan een baan te geraken met mijn achtergrond, dus heb ik een grote instantie nodig die mij ondersteuning geeft, bemiddelt en begeleidt. Maar helaas niets van dit alles wordt bewerkstelligd.

In de periode 1996 tot 7-1999 werd (verzoeker; N.o.) niet aangemeld door de Gemeente Maastricht en eveneens zijn er geen contacten geweest tussen beide partijen. Waarom niet?

Ik kan geen contact met hun opnemen, want ik weet helemaal niet wanneer en of ze wel een baantje hebben. Zij weten wel waar ik op zou kunnen passen, maar helaas heb ik weer geen reactie van hun zijde mogen ontvangen.

In juli 1999 in contact gekomen met dhr. D., afdeling trajectbemiddeling. Gesprek gehad en tegelijk een nieuwe gekwalificeerde intake.

Dhr. D. heeft van dit gesprek GEEN notitie gemaakt in PGI (...). Waarom is er geen notitie van gemaakt ?

Vervolgens is er geen contact meer geweest tussen mij en dhr. D. Iets wat ik niet verbazingwekkend noem, want wie wil met dhr. D. contact onderhouden ?

Op 12-10-1999 gesprek gehad met mevr. W. i.v.m. W.I.W. voorlichting. Zij wil met mij een nieuwe kwalificerende intake opnemen. De tweede dus in 3 maanden tijd. Zij wist dus niet dat er al een intake had plaatsgevonden in juli 1999. Allemaal erg amateuristisch en dan zijn ze nog verbaasd als ik raar uit mijn ogen ga kijken na deze gebeurtenissen. Mevr. W. komt met het voorstel mij te vragen of ik via de stichting P. aan het werk wil gaan. Ik heb hierop gereageerd met het antwoord dat ik al in 1992 in zee ben gegaan met de stichting P. en dat ik dat allemaal wel gehad heb.

Ik heb genoeg van alle stichtingen en zou graag zien dat mijn "toekomstige baan" in het normale bedrijfsleven zou liggen. Ik heb geen leeftijd meer om met stichtingen en vrijwilligersplaatsen mijn tijd te verdoen. Het wordt hoog tijd dat er eens een normaal salaris wordt overgemaakt op de rekening van (verzoeker; N.o.) na 20 jaren van misère en wachten.

(De senior-consulent; N.o.) zei dat ik wat agressiever naar het arbeidsbureau moest komen en dat ik eens met de vuisten op het bureau moest slaan om aan een baan te geraken ! Hier moet ik op reageren met het feit dat ik in zijn totaliteit geen agressieve persoon ben en dat ik dit ook niet van plan ben te worden omwille van een baan. Ik ben fatsoenlijk opgevoed en denk dat ik ooit nog eens aan de beurt kom. En ik hou helemaal niet van ellebogenwerk !

Op 12-10-1999 assessment doorlopen i.v.m. callcenter-agent en aangenomen om opleiding te starten. Ik moest deze procedure stoppen, omdat de factor stress een vast bestanddeel was van dit beroep en het incasservermogen van stress bij mij beperkt is.

De voorkeur van werk boven opleiding klopt.

Hoe mevrouw B. aan de uitspraak komt dat (verzoeker; N.o.) naar uitkeringsvrijheid streeft, is mij een volledig raadsel !

Reactie verslag (senior-consulent; N.o.) (...) n.a.v. klachtenbrief (..)

Ik heb in de beginperiode weinig ondernomen, daar ik er vanuit ga dat als ik mij inschrijf bij het arbeidsbureau ik er automatisch vanuit ga dat zij ook een passende baan voor mij proberen te realiseren. Er staat immers niet geschreven bij het binnentreden van het arbeidsbureau dat iedere werkzoekende ZELF een baan dient te veroveren.

(De senior-consulent; N.o.) constateert dat ik het vreemd vind dat arbeidsvoorziening niets ondernomen heeft om mij een passende baan aan te bieden en ik zeg dat deze constatering klopt, want ik zit nog steeds thuis (d.d. 16-5-2000).

(De senior-consulent; N.o.) zegt dat ik vind dat ik niet de eerst verantwoordelijke ben voor wat betreft het vinden van een baan. Dit klopt dus duidelijk niet. Ik ben altijd als eerste verantwoordelijk voor het vinden van een baan.

Bij de opmerking dat iemand die heel vaak bij het bureau binnenloopt eerder geholpen wordt dan iemand die dit veel minder doet, ben ik het totaal niet eens.

Met de opmerking dat ik zou vinden dat het bureau verantwoordelijk zou zijn voor het zoeken naar werk voor mij ben ik het helemaal niet eens, het is een onterechte opmerking. De schuld van het niet slagen van het vinden van een baan ligt bij beiden. Dat zie ik wel degelijk in. Maar de personeelsleden van het arbeidsbureau hebben al die tijd wel salaris ontvangen. Ik dus helemaal niet. Het systeem wat het arbeidsbureau gebruikt werkt dus niet en moet dus opgeheven worden en het bureau gesloten.

Er is een gesprek niet geregistreerd in PGI, omdat ik aangaf dat ik op zoek was naar een baan. Een domme reden heb ik nog nooit gehoord om een gesprek niet te registreren !

Er is mij een vacature aangeboden van verkoopmedewerker bij K. Hifi in juli 1999. Bij navraag blijkt dat er geen vacature van K. Hifi is binnengekomen. Hoe kan zo iets voorkomen?

Er staat in het verslag verder dat ik zou twifelen of ik met de stichting P. in zee wilde gaan. Ik moet hiervan zeggen dat ik helemaal niet twijfelde, ik wist namelijk zeker dat ik niets met de stichting P. te maken wilde hebben.

Ik ben inderdaad een bedrijfsmatig denkende man. Het arbeidsbureau maakt mij niet wijs dat er in 20 jaren geen enkele passende vacature is binnengekomen, die enigszins op mij van toepassing zou kunnen zijn.

Ik schijn te twifelen over van alles en nog wat, alweer een leugen, ik wil een baan en geen tussenstappen, dit schijnt bij het arbeidsbureau een beperking in mijn beleving te zijn ! Kan iemand mij dit uitleggen ?

De REA toets is aangevraagd, dit klopt..."

E. Nadere reactie verzoeker

In reactie op het verslag van bevindingen liet verzoekers gemachtigde onder meer het volgende weten:

"Zelf moge ik hier aan toevoegen, dat ook al wordt de z.g. bemiddeling van het GAB breedvoerig opgevoerd, deze in wezen zeer minimaal is geweest. Cliënt is in hun dagelijkse kantoorwerk nauwelijks aan bod kunnen komen. Het maakt de indruk, dat - nadat cliënt 1 jaar werkzaam was geweest bij het (...)museum in Maastricht "om werkervaring op te doen" - hij bij het GAB in het vergeet-boek is geraakt en dat nog wel juist op het moment, dat zij hem de "follow-up" hadden moeten geven. Cliënt is daardoor in zijn ontwikkeling als maatschappelijk levend mens ernstig gefnuikt, zoals hij zelf ook aangeeft. Dit komt bij mij zeer zuiver over. Daarbij blijken de initiatieven van cliënt zelf steeds ongelukkig uit te vallen, o.a. omdat hij zelf onvoldoende inzichten heeft in de intrinsieke vereisten, die in de betrekking aan hem worden gesteld, welke bij de geëmployeerden van het GAB als bekend moeten worden verondersteld: het is toch hun dagelijkse werk. M.i. is aldus de arbeids-bemiddeling in deze door het GAB te Maastricht apert onvoldoende geweest, zowel qua volume als in kwaliteit. Mij valt op, dat cliënt zelf een frisse kijk op deze vorm van bemiddeling ten toon spreidt; m.i. mocht cliënt zodanige bejegening van het GAB verwachten."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat het arbeidsbureau te Maastricht hem gedurende de ruim twintig jaar dat hij inmiddels werkloos is niet heeft bemiddeld en niet voldoende heeft begeleid bij het vinden van een hem passende baan. Verzoeker acht het onwaarschijnlijk dat er bij het arbeidsbureau in een periode van twintig jaar geen enkele vacature is binnengekomen, die niet op hem van toepassing had kunnen zijn.

2. Het Centraal bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) heeft in reactie op de klacht opgemerkt dat verzoeker in eerste instantie zelf verantwoordelijk is voor inpassing in het arbeidsproces en het daarin ingepast blijven. Volgens het CBA heeft Arbeidsvoorziening op de momenten waarop verzoeker aangaf ondersteuning van Arbeidsvoorziening te willen krijgen, deze ook geboden. Het CBA heeft er voorts op gewezen dat het arbeidsbureau te Maastricht vanaf 1996 nauw samenwerkt met de gemeente Maastricht, onder meer in het cluster trajectbemiddeling. Deze afdeling werkt in opdracht van de gemeente met bemiddelingsplannen of aanbodversterkende trajecten voor werkzoekenden die door de gemeente worden aangemeld. Volgens het CBA heeft de gemeente Maastricht in de periode 1996 tot juli 1999 geen opdracht verstrekt ten behoeve van verzoeker, die vanaf 1 februari 1993 een uitkering van de gemeentelijke sociale dienst ontvangt. Gevoegd bij het feit dat eind 1995 was gebleken dat verzoeker kennelijk bezig was zich te oriënteren/

richten op het opzetten van een eigen bedrijf en in deze periode ook geen contacten vanuit verzoeker richting het arbeidsbureau kwamen, werden er (in die periode) geen activiteiten ontwikkeld om verzoeker actief te benaderen en werd hij niet in traject genomen, aldus het CBA. Dit wordt niet onjuist geacht.

3. Blijkens de uitdraai registratie werkzoekendegegevens staat verzoeker sedert 23 juli 1986 ingeschreven bij het arbeidsbureau als werkzoekende. Uit hetgeen partijen over en weer naar voren hebben gebracht en uit de door het CBA overgelegde stukken (zie achtergrond, onder 2., 3. en 4.) blijkt dat het arbeidsbureau vanaf het moment van inschrijving diverse activiteiten voor verzoeker heeft ontplooid in de bemiddelings- en begeleidingssfeer. Zo werd verzoeker in de gelegenheid gesteld opleidingen te volgen tot respectievelijk opticiën (in 1988, na een beroepskeuzetest), rijwielhersteller (in 1991) en call-center medewerker (in 1999). Met de opleiding tot opticiën stopte verzoeker, omdat hij naar zijn zeggen geen scheikunde en natuurkunde in zijn vooropleiding had gehad en de leraar daardoor niet kon begrijpen. Tot de opleiding rijwielhersteller werd verzoeker niet toegelaten, omdat hij op dat moment werkzaam was als glazenwasser. Na beëindiging van deze werkzaamheden (na drie maanden) nam verzoeker niet opnieuw contact op met het arbeidsbureau, hoewel hem van die zijde te kennen was gegeven dat hij zich weer kon melden, indien hij in de proeftijd zou worden ontslagen. Voor de opleiding tot call-center medewerker, waarvoor verzoeker na assessment geschikt was bevonden, haakte hij uiteindelijk af vanwege de factor stress in het beroep van call-center medewerker. Behalve voor opleidingen heeft het arbeidsbureau verzoeker in aanmerking gebracht voor vervulling van een tweetal vacatures. In 1992 werd verzoeker via een stichting geplaatst als conciërge. Na anderhalve maand nam verzoeker uit deze functie, die hij zelf thans omschrijft als "loopjongen", ontslag. In juli 1999 werd verzoeker via trajectbemiddeling doorgeleid naar een vacature in een hifi-zaak. Voor vervulling van deze functie, die verzoeker passend voor zichzelf achtte, werd echter uiteindelijk een andere kandidaat in aanmerking gebracht, die geschikter werd geacht dan verzoeker. Dat laatste kan het arbeidsbureau niet worden tegengeworpen. Een derde vacature waar verzoeker in november 1999 voor werd geselecteerd, bleek voor hem toch niet geschikt gezien zijn medische klachten. Verzoeker was voorts op 12 oktober 1999 uitgenodigd voor voorlichting in het kader van de Wet inschakeling werkzoekenden, waarbij hij het voorstel kreeg via een stichting aan het werk te gaan. Verzoeker is naar zijn zeggen niet op dit voorstel ingegaan, omdat hij genoeg heeft van alle stichtingen.

Behalve de hiervoor genoemde activiteiten had het arbeidsbureau in 1995 gegevens van verzoeker doorgeleid naar de Kamer van Koophandel voor begeleiding bij het opstarten van een eigen bedrijf. De plannen hiervoor heeft verzoeker naar zijn zeggen voorlopig in de ijskast gezet.

4. Gelet op hetgeen hiervoor onder 2. en 3. is overwogen kan verzoeker niet worden gevolgd in zijn kritiek op de handelwijze van het arbeidsbureau. Daarbij speelt een rol dat verzoeker is ingedeeld in fase 3. Bij die fase wordt (evenals bij fase 2) de afstand tot de arbeidsmarkt overbrugd door de inzet van arbeidsvoorzieningsmaatregelen, zoals scholing of werkervaring (zie achtergrond, onder 5.). Dat verzoeker alleen werk zonder tussenstappen wil, op zoek is naar een bedrijfsmatige baan en niet via stichtingen of dergelijke instellingen werkzaam wil zijn, valt te begrijpen maar kan niet aan het

arbeidsbureau worden tegengeworpen. Gelet op de medische klachten van verzoeker heeft het arbeidsbureau thans in overleg met de contactpersoon van de uitkerende instantie van verzoeker, besloten verzoeker aan te melden voor een beoordeling in het kader van de Wet (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA). Het wordt niet onjuist geacht dat het CBA heeft aangegeven dat de uitkomst van deze REA-toets moet worden afgewacht, alvorens Arbeidsvoorziening kan beoordelen welke stappen verder genomen dienen te worden genomen om de afstand van verzoeker tot de arbeidsmarkt te verkleinen. In dit verband wordt nog opgemerkt dat met ingang van 31 december 1998 het arbeidsbureau niet langer eerstverantwoordelijk is wat betreft de (re)integratie van verzoeker in het arbeidsproces, maar dat ingevolge artikel 12 van de Wet REA de gemeente hiervoor eerstverantwoordelijk is (zie achtergrond, onder 1.).

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

Conclusie

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