



# Rapport

**Datum: 29 oktober 2001**

**Rapportnummer: 2001/344**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een consulente van het arbeidsbureau ICT & Call Center Services te Amsterdam hem onjuiste informatie heeft verstrekt over een cursus. Naar aanleiding van deze informatie heeft hij besloten deze cursus te gaan volgen. Voorts vindt verzoeker het niet terecht dat Kliq Noord-West Nederland zich op het standpunt stelt dat het voortijdig door hem beëindigen van deze cursus hem valt te verwijten.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoeker meldde zich in februari 2000 bij het arbeidsbureau ICT & Call Center Services te Amsterdam (hierna: het arbeidsbureau) omdat hij een bepaalde cursus wilde volgen. Hij werd te woord gestaan door een consulente van het arbeidsbureau (hierna: mevrouw X). Mevrouw X stelde een andere cursus voor. Deze cursus was aanzienlijk duurder dan de cursus die verzoeker op het oog had. Aangezien, aldus verzoeker, mevrouw X hem meedeelde dat de kosten volledig zouden worden vergoed, besloot hij - na een selectiegesprek met de cursusleider (hierna: de heer Y) - tot deelname aan de cursus. Op 9 mei 2000 deelde de heer Y aan verzoeker mee dat de cursus niet volledig zou worden vergoed. Dit was, na enige gesprekken met mevrouw X en de heer Y, aanleiding voor verzoeker om de cursus begin juni 2000 te beëindigen.

### II. Ten aanzien van de informatieverstrekking door mevrouw X

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat mevrouw X hem onjuiste informatie heeft verstrekt over de cursus, naar aanleiding waarvan hij heeft besloten deze cursus te gaan volgen. Verzoeker doelt hiermee op de mededeling van mevrouw X dat de kosten van de cursus volledig zouden worden vergoed. Volgens verzoeker had mevrouw X hem laten weten dat de cursusgelden door het arbeidsbureau en de sociale dienst te Amsterdam zouden worden vergoed.

2. Volgens mevrouw X heeft zij nooit en te nimmer gezegd dat het arbeidsbureau (een deel van) de kosten zou vergoeden. Zij gaf aan dat zij een noodzakelijkheidsverklaring had opgesteld ten behoeve van de sociale dienst en dat het vervolgens aan de sociale dienst was om te bepalen of deze de kosten van de cursus wilde betalen.

3. Bij aanvang van de cursus, te weten op 10 april 2000, ondertekende verzoeker een scholingsovereenkomst. Verzoeker had op 30 maart 2000 in deze overeenkomst optie "3" omcirkeld. Deze optie houdt in dat de totale kosten van de opleiding worden betaald door de toekomstige werkgever. Deze optie houdt tevens in dat er geen vrije keus van baan is. De opleider zoekt een toekomstige werkgever uit haar relaties. Op 10 april 2000 haalde de heer Y optie 3 door en omcirkelde optie 1. Deze optie houdt in dat de totale kosten door de

cursist zelf worden betaald dan wel door een derde. Aangegeven werd dat de totale cursuskosten gefactureerd dienden te worden bij de sociale dienst. Optie 1 houdt tevens in dat de cursist aan het eind van de opleiding - eventueel met hulp van de opleider - zelf een baan zoekt. Verzoeker ging akkoord met deze optie.

4. In een notitie die een medewerkster van de sociale dienst opstelde naar aanleiding van een telefoongesprek met mevrouw X (zie Bevindingen onder **B.4.**) staat dat verzoeker de sociale dienst heeft gevraagd om bijzondere bijstand voor scholing ten bedrage van f 18.800. De medewerkster van de sociale dienst nam contact op met mevrouw X omdat zij wilde weten of het arbeidsbureau de kosten geheel of ten dele wilde betalen. Mevrouw X heeft in reactie daarop meegedeeld dat het arbeidsbureau de kosten niet zou vergoeden omdat ze vergoed konden worden uit de bijzondere bijstand. De medewerkster van de sociale dienst verzocht aan mevrouw X om dit schriftelijk te bevestigen. Mevrouw X liet in reactie daarop weten dat zij daartoe niet bereid was.

5. Uit de door verzoeker geaccordeerde scholingsovereenkomst (zie hiervoor onder 3.) blijkt dat het bij aanvang van de cursus de bedoeling is geweest - en ook voor verzoeker kenbaar is geweest - dat de sociale dienst de totale kosten van de cursus zou dragen. In de overeenkomst is immers optie 1 omcirkeld (deze optie heeft betrekking op de totale kosten) en is aangegeven dat de totale cursuskosten gefactureerd dienden te worden bij de sociale dienst. Dat het de bedoeling was dat de sociale dienst de totale cursuskosten zou dragen, blijkt ook uit de hiervoor onder 4. bedoelde notitie. Gelet hierop en aangezien, afgezien van de verklaring van verzoeker, niets er op wijst dat het aanvankelijk de bedoeling is geweest dat het arbeidsbureau een deel van de kosten zou betalen, is niet aannemelijk dat mevrouw X aan verzoeker heeft meegedeeld dat de cursusgelden door het arbeidsbureau én de sociale dienst zouden worden vergoed. Wel is aannemelijk dat mevrouw X aan verzoeker heeft meegedeeld dat de kosten volledig zouden worden vergoed, in die zin dat verzoeker niet zelf (een deel van) de kosten hoefde te betalen. De scholingsovereenkomst kende immers de mogelijkheid om de toekomstige werkgever (een deel van) de kosten te laten betalen. Bovendien was in de scholingsovereenkomst voorzien dat ingeval verzoeker na de opleiding geen baan zou vinden, het opleidingsinstituut de kosten zou betalen.

Gezien het vorenstaande kan niet worden gesteld dat mevrouw X verzoeker onjuiste informatie heeft verstrekt over de cursus. Immers, ook na de beslissing van de sociale dienst inhoudende dat het slechts de helft van de cursuskosten wenste te betalen, hoefde verzoeker niet zelf (een deel van) de kosten te betalen. Op de situatie die ontstond na de beslissing van de sociale dienst wordt hierna onder III. nader ingegaan.

6. Aan hetgeen hiervoor is overwogen doet niet af dat mevrouw X niet bereid was schriftelijk aan de sociale dienst te verklaren dat het arbeidsbureau niet bereid was (een deel van) de kosten te dragen. Immers, niet staat vast - zoals verzoeker stelt - dat de sociale dienst in dat geval wel bereid zou zijn geweest om de totale kosten van de cursus

te dragen.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de mededeling van Kliq Noord-West dat het voortijdig door verzoeker beëindigen van de cursus hem valt te verwijten.

1. Voorts vindt verzoeker het niet terecht dat Kliq Noord-West Nederland (hierna: Kliq) zich op het standpunt stelt dat het voortijdig door hem beëindigen van de cursus hem valt te verwijten.

2. Kliq deelde bij brief van 24 oktober 2000 aan verzoeker mee dat het aan verzoeker viel te verwijten dat hij niet meer deelnam aan de cursus. Kliq gaf daarbij aan dat verzoeker zonder geldige reden zijn deelname aan de cursus had afgebroken.

Volgens verzoeker had hij wel een geldige reden om de cursus voortijdig te beëindigen, te weten de aan hem op 9 mei 2000 meegedeelde wijziging in de financiering van de cursus. Verzoeker deelde mee dat de heer Y op 9 mei 2000 aan hem had meegedeeld (dat de sociale dienst van mening was) dat verzoeker de helft van het cursusgeld maar zelf moest betalen en dat er voor hem al een plaats bij een bedrijf (toekomstig werkgever) was gereserveerd.

3. Gelet op hetgeen partijen over en weer hebben aangevoerd, staat voldoende vast dat de sociale dienst slechts bereid was om de helft van de cursuskosten te betalen. Bovendien staat vast dat dit pas bekend werd nadat verzoeker met de cursus was begonnen en nadat de scholingsovereenkomst door verzoeker en de heer Y was ondertekend. Tenslotte is van belang, zoals hiervoor onder II.5. al is aangegeven, dat niet aannemelijk is dat mevrouw X aan verzoeker heeft meegedeeld dat een deel van de cursusgeld door het arbeidsbureau zou worden vergoed.

Uit het vorenstaande volgt dat de optie waarvoor in de scholingsovereenkomst was gekozen, te weten volledige betaling door de sociale dienst, niet langer realiseerbaar was. Nu bovendien arbeidsvoorziening niet bereid dan wel in staat was om een deel van de kosten te betalen, resteerde mede gelet op het feit dat de sociale dienst de helft wilde betalen, optie 2, te weten dat verzoekers mogelijke toekomstige werkgever de andere helft zou betalen. Zou verzoeker na de opleiding geen baan vinden, dan zou, aldus de scholingsovereenkomst, het opleidingsinstituut de kosten betalen. De scholingsovereenkomst kent niet de optie dat de helft van de kosten door de cursist wordt betaald en de helft door een derde, niet zijnde de toekomstige werkgever. Niet aannemelijk is dan ook dat de heer Y aan verzoeker heeft meegedeeld - al dan niet als zijnde het standpunt van de sociale dienst - dat hij de helft van het cursusgeld maar zelf moest betalen.

4. Wat betreft verzoekers bezwaren om bij een door het opleidingsinstituut aangewezen bedrijf te gaan werken, verdient opmerking dat verzoeker niet gehouden was om bij de mogelijk door de heer Y voorgestelde werkgever te gaan werken. In beginsel stond het verzoeker op grond van de scholingsovereenkomst vrij om zelf een baan te zoeken. Dit gold zowel bij optie 1 als bij optie 2. Overigens droeg het afwijzen van een aanbod via het opleidingsinstituut wel het risico in zich dat, ingeval verzoeker zelf geen baan zou vinden, de cursuskosten alsnog op hem zouden worden verhaald. Echter, ook dit gold zowel bij optie 1 als bij optie 2.

5. Vastgesteld dient te worden dat de scholingsovereenkomst zoals die op 10 april 2000 door verzoeker was ondertekend, na de beslissing van de sociale dienst om slechts de helft van de cursuskosten te vergoeden niet langer realiseerbaar was. Het had dan ook voor de hand gelegen indien met verzoeker een nieuwe scholingsovereenkomst was gesloten. Alsdan was voor alle betrokken partijen duidelijk geweest wat de consequenties waren van de beslissing van de sociale dienst.

Daar staat tegenover dat de financiering van de cursus weliswaar wijzigde, maar verzoeker de cursuskosten niet zelf hoefde te dragen (de cursus werd nog steeds volledig vergoed, zij het ten dele door verzoekers toekomstige werkgever). Zoals hiervoor onder II.5. al is aangegeven, kan niet worden gezegd dat mevrouw X wat dat betreft onjuiste informatie aan verzoeker heeft verstrekt. Voorts geldt dat het verzoeker ook na de wijziging van de financieringsmethode nog steeds vrij stond om na afronding van de cursus zelf een baan te zoeken. De wijziging in de financieringsmethode leverde dan ook geen goede grond op voor verzoeker om de cursus voortijdig te beëindigen. Daarbij komt dat verzoeker op het moment dat hij de cursus beëindigde al halverwege de cursus was (twee van de vier maanden), hetgeen betekende dat er al de nodige kosten waren gemaakt.

Het geheel overziend moet worden geoordeeld dat Kliq in redelijkheid het standpunt kon innemen dat het aan verzoeker viel te verwijten dat hij de cursus voortijdig had beëindigd.

De onderzochte gedraging op dit punt is eveneens behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van een consulente van het arbeidsbureau ICT & Call Center Services, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is niet gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van Kliq Noord-West Nederland te Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 30 januari 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van een consulente van het arbeidsbureau ICT & Call Center Services te Amsterdam en een gedraging van Kliq Noord-West Nederland te Amsterdam.

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

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.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. De reactie van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### **A. feiten**

1. Verzoeker meldde zich in februari 2000 bij het arbeidsbureau ICT & Call Center Services te Amsterdam (hierna: het arbeidsbureau) omdat hij een bepaalde cursus wilde volgen. Hij werd te woord gestaan door een consulente van het arbeidsbureau (hierna: mevrouw X). Mevrouw X stelde een andere cursus voor. Op 2 maart 2000 vond een selectiegesprek plaats tussen verzoeker en de cursusleider (hierna: de heer Y). Verzoeker werd toegelaten tot de opleiding.

2. Bij aanvang van de cursus, te weten op 10 april 2000, ondertekende verzoeker een scholingsovereenkomst. Daarin staat onder meer het volgende:

"Baangarantie

Opleider heeft gemeend dat cursist voldoet aan het profiel dat benodigd is om de opleiding met succes af te ronden. Hieronder wordt verstaan het volgen van de cursus en het met succes afronden van de diverse examens. En, uiteraard, op korte termijn na de cursus een betaalde baan vinden.

Wanneer opleider en cursist er binnen 1 jaar na afloop van de cursus niet in geslaagd zijn voor cursist een baan te vinden, vervalt de verplichting tot betaling van de cursuskosten.

Deze garantie vervalt, en cursist is zelf aansprakelijk voor de betaling van de cursuskosten, indien een van volgende situaties zich voordoet:

Cursist rondt de opleiding niet succesvol (met diploma) af;

Cursist beëindigt de opleiding voortijdig;

Cursist kan / wil niet binnen de gestelde termijn gaan werken;

Cursist een aangeboden baan weigert;

Cursist niet aantoonbaar actief een baan zoekt;

Cursist tijdens het solliciteren niet kenbaar maakt problemen te ondervinden;

Cursist op enige andere wijze verwijtbaar werkloos blijft.

#### Opleidingskosten

De totale kosten van deze opleiding bedragen f 16.000,-; over dit bedrag is 17.5% BTW verschuldigd. De totale kosten van de cursus komen derhalve op f 18.800,-.

#### Betalingswijze

Wat betreft de cursuskosten zijn er de volgende mogelijkheden. Cursist omcirkelt de keuze welke hij/zij gemaakt heeft. Wanneer er een derde partij bij betrokken is, geeft cursist duidelijk aan naar wie, en voor welk bedrag, een of meer facturen gestuurd kunnen worden.

1. Cursist betaalt zelf / voor cursist wordt betaald het gehele cursusbedrag. In dit geval wordt er twee maal gefactureerd: bij aanvang van de opleiding en halverwege de opleiding. Aan het einde van de cursus zoekt / vindt cursist zelf een baan. (Het opleidingsinstituut; N.o.) kan / wil, indien gewenst hierbij helpen en adviseren.

Wanneer de baangarantie niet vervuld wordt en er geen ontbindende condities zijn, betaalt (het opleidingsinstituut; N.o.) 1 jaar na het einde van de cursus de betaalde cursuskosten terug (aan degene aan wie gefactureerd is). Cursist dient hiertoe zelf een verzoek in.

2. Cursist betaalt zelf / voor cursist wordt betaald een deel van de cursuskosten, ten minste 1/3 van de totale opleidingskosten. In dit geval zijn de voorwaarden gelijk aan zoals deze beschreven zijn onder punt 1, plus het feit dat cursist zorg dient te dragen voor de betaling van het resterende bedrag aan cursuskosten door de nieuwe werkgever. Wanneer deze

werkgever een relatie van (het opleidingsinstituut; N.o.) is / via (het opleidingsinstituut; N.o.) voorgesteld is, ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij (het opleidingsinstituut; N.o.).

Wanneer (een deel van) de cursuskosten elders gefactureerd dienen te worden, dan s.v.p. hieronder vermelden bij wie en hoeveel:

(...)

3. Cursist draagt niets bij / voor cursist wordt niets bijgedragen in de scholingskosten. De gehele kosten van opleiding wordt voorgefinancierd door (het opleidingsinstituut; N.o.) en betaald door de nieuwe werkgever. Er is in dit geval geen vrije keus van baan: Opleider zoekt, zoveel mogelijk in overleg met cursist, een toekomstige werkgever uit haar relaties."

Op 30 maart 2000 omcirkelde verzoeker in de overeenkomst optie 3. Op 10 april 2000 vulde hij in dat f 18.800 gefactureerd diende te worden bij de gemeentelijke sociale dienst.

Op 10 april 2000 haalde de heer Y de door verzoeker omcirkelde optie 3 door en omcirkelde optie 1. Daarbij haalde hij niet één van de volgende twee opties door: "Cursist betaalt zelf / voor cursist wordt betaald het gehele cursusbedrag".

Zowel verzoeker als de heer Y ondertekende de overeenkomst op 10 april 2000.

3. Verzoeker stuurde op 17 juni 2000 een brief aan de heer Y. Daarin gaf hij een chronologisch overzicht van een aantal gebeurtenissen. In dit overzicht staat onder meer het volgende:

"9 Mei 2000

Y kwam vertellen dat de afspraken niet nagekomen zouden worden."

Hij verzocht aan de heer Y om aan te geven of hij zich kon vinden in het overzicht.

4. De heer Y van het opleidingsinstituut schreef op 20 juni 2000 onder meer het volgende aan verzoeker:

"Tot mijn spijt heb ik moeten constateren dat u sinds het gesprek op het Arbeidsbureau, waarin we met Mevrouw X gepraat hebben over eventuele problemen met de Sociale Dienst, niet meer op de cursus bent geweest.

Ik zou het op prijs stellen dat, wanneer er dringende redenen zijn die hieraan ten grondslag liggen, u hierover contact met ons op wilt nemen. (...) Problemen met de cursus / kennisverwerving kunnen het niet zijn, want voor zover ik hierover geïnformeerd ben, ging alles op dit gebied goed. Ook is het geen actie van het Arbeidsbureau, want ook deze onderschrijft de noodzaak tot scholing.



Wat overblijft is de mogelijkheid dat het met de Sociale Dienst te maken heeft. In dit geval bieden zowel (het opleidingsinstituut; N.o.) als het Arbeidsbureau hun hulp aan.

Wat ook mogelijk is, is dat u besloten heeft met de cursus te stoppen. In dit geval wil ik u op de consequenties wijzen: U heeft uw handtekening gezet onder een overeenkomst met (het opleidingsinstituut; N.o.). Wanneer u deze overeenkomst niet nakomt, heeft dat financiële gevolgen voor u, waaraan ik u zal houden."

5. Het arbeidsbureau liet verzoeker bij brief van 22 juni 2000 het volgende weten:

"...Ik heb van de opleider (...) helaas moeten vernemen dat u sinds 7 juni niet meer op de opleiding (...) bent verschenen, zonder u af te melden.

Mochten er dringende redenen zijn waarom u niet meer bent verschenen, verzoek ik u om de opleider - de heer Y - en ondergetekende hierover te berichten. Mochten er andere redenen zijn, dan wens ik ook hierover bericht te worden.

Mocht ik binnen 1 week niets van u vernemen, dan ben ik genoodzaakt om uw uitkerende instantie hiervan op de hoogte te stellen en de opleidingskosten op u te verhalen..."

6. Bij brief van 24 juni 2000 herhaalde verzoeker zijn verzoek aan de heer X om aan te geven of hij zich kon vinden in het op 17 juni 2000 toegestuurde overzicht.

Bij brief van 26 juni 2000 liet verzoeker aan mevrouw X weten dat hij probeerde met de heer Y tot overeenstemming te komen.

Op 5 juli 2000 had verzoeker telefonisch contact met de heer Y. Tijdens dit telefoongesprek bleek dat de heer Y de brief van 24 juni 2000 niet had ontvangen. Dit was aanleiding voor verzoeker om het hiervoor bedoelde overzicht bij brief van 9 juli 2000 opnieuw aan de heer Y toe te sturen.

7. Vervolgens diende verzoeker bij brief van 12 juli 2000 een klacht in bij Arbeidsvoorziening Nederland. Daarin gaf hij onder meer het volgende aan:

"Na herstel van een ongeluk was ik begin 2000 klaar om aan het arbeidsproces deel te nemen. Om enigszins voorbereid te zijn en om op het huidige niveau af te stemmen leek een voorbereidende cursus praktisch. Daarom kwam ik bij het arbeidsbureau met een voorstel voor een cursus ontwerper mede omdat ik een achtergrond daarin heb. De kosten van deze cursus bedroegen ongeveer 7000 gulden en het diploma wordt landelijk erkend. De consulente van het arbeidsbureau stelde voor om een andere cursus te gaan doen die beter zou zijn dan de door mij voorgestelde. De andere cursus was korter en kostte 18800. Het diploma wordt niet landelijk erkend maar de consulente had er wel vertrouwen in. Mijn eerste reactie was dat dit een erg groot bedrag was en dat ik er moeite mee had, maar de consulente zei dat dit een op te brengen bedrag was.

Ik zou een selectiegesprek moeten doen met de cursusleider en dan zou er verder gekeken worden. Het selectiegesprek ging goed en ik mocht van de cursusleider, die ook een bedrijf aan het oprichten was, meedoen. Ik zelf had nog twijfels omdat de cursus vrij duur was en omdat de betreffende taal voor mij nieuw was. Om de twijfels weg te nemen voerde ik nog enkele gesprekken met de consulente. De gesprekken gingen over het hoge bedrag en of het wel zomaar kon. Er werden twee argumenten aangevoerd i.v.m. de cursusgelden.

1) Als ik het cursusbedrag op jaarbasis met de uitkering zou vergelijken dan is dit relatief niet veel.

2) Op dit moment zijn er veel werkloze mensen die gaan werken waardoor de druk op de financiën in het algemeen is verminderd.

De cursusgelden zouden door het arbeidsbureau en de sociale dienst opgebracht worden. Bij de sociale dienst had ik te horen gekregen dat zij graag mensen uit de uitkering wilden helpen door een cursus. De cursusleider zei dat ik niet moeilijk moest doen over de gelden omdat ze gewoon beschikbaar waren. Ik besloot uiteindelijk om de cursus te gaan doen. De scholingsovereenkomst is dus ondertekent op grond van de toezeggingen van de arbeidsconsulente.

Het begin van de cursus was door het nieuwe ritme wel moeilijk, maar het lukte wel. Echter ongeveer een week nadat ik het eerste examen had gemaakt en een goed cijfer had behaald, kwam de cursusleider mij vertellen dat hij uitgebreide gesprekken had gehad met de sociale dienst en dat ze vonden dat ik de helft van het cursusgeld maar zelf moest betalen. Verder was er voor mij al een plaats bij een bedrijf gereserveerd.

Omdat de scholingsovereenkomst hierop niet was ondertekend begon ik toen gesprekken te voeren met de cursusleider. Echter het probleem waar ik mee zat werd steeds ontweken. Volgens de cursusleider twijfelde ik te veel en suggereerde ik allerlei dingen. In totaal heb ik drie gesprekken gevoerd. Waarvan één samen met de consulente en de cursusleider. Ook tijdens dit gesprek werd het probleem, dat het arbeidsbureau de afspraken had veranderd, ontweken en werd mij verteld dat ik een probleem met de sociale dienst had en niet met hun. Er werd mij aangeraden om bij de sociale dienst een conflict te gaan beginnen omdat zij de cursusgelden niet wilden vergoeden. Verder had de consulente haar uiterste best gedaan bij de sociale dienst om de cursusgelden vergoed te krijgen. De sociale dienst zei bij navragen dat zij zich houden aan de adviezen van het arbeidsbureau. Ik begrijp dus niet waarom ik problemen zou moeten hebben met de sociale dienst. Tevens vind ik het erg vreemd dat een bedrijf/cursusleider gesprekken voert met de sociale dienst over mij.

Ik heb geprobeerd schriftelijk tot een overeenstemming te komen over de gebeurtenissen, maar de cursusleider negeert de inhoud van mijn brieven en soms komen brieven niet

eens aan. Het arbeidsbureau en de cursusleider dreigen nu met het opsturen van een factuur. De schuld die ik nu ophoop is veel hoger dan de kosten van de cursus die ik zelf had voorgesteld. Ik ben ten einde raad en moet misschien het probleem aan verschillende instanties voor leggen.

(...)

Samenvatting:

Op advies van consulente andere cursus gaan volgen. De kosten zouden vergoed worden door combinatie arbeidsbureau en sociale dienst. Na gesprekken van cursusleider met sociale dienst en behalen van het eerste examen werden de toezeggingen meteen teruggedraaid en ik zou op een door de cursusleider bepaalde plaats (relatie van zijn bedrijf) moeten gaan werken om de cursusgelden aan hem terug te betalen. Een soort amortisatieregeling."

8. Arbeidsvoorziening Nederland deelde verzoeker bij brief van 13 juli 2000 mee dat zijn klacht ter behandeling was overgedragen aan de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland.

9. Op 27 juli 2000 werd verzoeker gehoord door de klachtbehandelaar. In het verslag van de hoorzitting staat onder meer het volgende:

"Naar aanleiding van zijn klaagschrift dd. 12 juli 2000, gezien in samenhang met de Scholingsovereenkomst (...), geeft (verzoeker; N.o.) aan dat hij niet gedurende drie jaren gebonden wil zijn aan één werkgever. Redelijk hoog opgeleid als hij is (80% van zijn tentamens Natuurkunde gehaald) en veel wetend van neurale netwerken, wil hij direct na zijn bijscholing aan de slag bij succesvolle bedrijven in de ICT. Het bedrijf (...) waarmee de scholingsovereenkomst is gesloten, is slechts een beginnend bedrijf. Als hij daar drie jaar zou vastzitten, zou hij pas over drie jaar goed van start kunnen gaan.

Vervolgens wijst (verzoeker; N.o.) erop dat in de scholingsovereenkomst item 3 (mbt de betaling van de cursuskosten) is doorgehaald en item 1 is aangekruist (...). Op de vraag van de (klachtbehandelaar; N.o.) of mevrouw X van deze wijziging vooraf op de hoogte is gesteld, antwoordt (verzoeker; N.o.) dat zij mondeling akkoord is gegaan. Het staat dus niet op schrift.

Op de vraag van de (klachtbehandelaar; N.o.) of hij deze wijziging expliciet met mevrouw X heeft besproken, antwoordt (verzoeker; N.o.) dat dit niet letterlijk is besproken, maar dat zij, gelet op haar uitspraken, waarschijnlijk wel akkoord gaat met de wijziging.

De (klachtbehandelaar; N.o.) adviseert (verzoeker; N.o.) contact op te nemen met mevrouw X. Uiterlijk 17 augustus aanstaande zal (verzoeker; N.o.) de (klachtbehandelaar; N.o.) bellen en verslag doen van de verdere ontwikkelingen.

Afhankelijk van de ontwikkelingen zal worden gezien of (verzoeker; N.o.) de klacht handhaaft."

10. Verzoeker schreef op 30 juli 2000 het volgende aan mevrouw X:

"...Omdat ik van de (klachtbehandelaar; N.o.) opnieuw een dialoog met u moet aangaan, wilde ik u hierbij verzoeken om eerst schriftelijk vast te leggen wat er heeft plaatsgevonden. Het gaat hierbij om een schriftelijke verklaring van de oorspronkelijke toezegging en om een schriftelijke verklaring van de wijziging van de toezegging..."

11. Het opleidingsinstituut stuurde verzoeker op 14 augustus 2000 - in verband met het voortijdig beëindigen van de opleiding - een factuur voor zijn deelname aan de opleiding. Het opleidingsinstituut factureerde de helft van de cursuskosten, te weten f 9.400.

12. De klachtbehandelaar nodigde verzoeker bij brief van 24 augustus 2000 uit voor een tweede hoorzitting te houden op 15 september 2000. Aanleiding voor de uitnodiging was dat verzoeker sinds 27 juli 2000 nog niet met mevrouw X had gesproken. Mevrouw X zou eveneens worden uitgenodigd voor de hoorzitting van 15 september 2000.

13. Verzoeker liet bij brief van 25 augustus 2000 het volgende aan de heer Y weten:

"...Reagerende op uw factuur van 14 augustus 2000 wil ik u erop wijzen dat het niet logisch is dat u de factuur baseert op de scholingsovereenkomst die is ondertekend. De factuur is ongeldig omdat de scholingsovereenkomst niet meer in overeenstemming is met de oorspronkelijke toezegging. De scholingsovereenkomst is opgesteld op basis van de oorspronkelijke toezegging. Deze werd na het eerste examen gewijzigd.

1) Immers, u was zelf degene die op 9 mei 2000, vlak na de uitslag van het eerste examen, mij het bericht kwam brengen dat ik opeens de helft van de cursusgeldten zelf zou moeten vergoeden. Dit is duidelijk niet in overeenstemming met de opgestelde scholingsovereenkomst.

2) U was er zelf bij op 6 juni 2000 toen de consulente vertelde dat de toezegging van de vergoeding van de cursusgeldten om onduidelijke redenen niet nagekomen kon worden.

De optie die u zelf had omcirkeld op de scholingsovereenkomst is dus niet meer juist. De opstelling van de scholingsovereenkomst is dus niet meer juist. Het niet kunnen afronden van de cursus is een direct gevolg van de inconsistentie van de scholingsovereenkomst. Ik hoop dat u inziet dat de verantwoordelijkheid van het wijzigen van de afspraken niet bij mij ligt.

Omdat u op 10 april 2000 op de hoogte was van mijn financiële situatie, lijkt het mij erg vreemd dat u bij het opstellen van de scholingsovereenkomst zou veronderstellen dat ik zelf de cursusgeldten zou kunnen opbrengen. Dit soort bedragen reiken buiten mijn

vermogen. De enige andere mogelijkheid is dat u op de hoogte was van de toezegging van de consulente. Anders zou u de betreffende optie niet hebben omcirkeld..."

14. Het opleidingsinstituut deelde bij brief van 31 augustus 2001 onder meer het volgende aan verzoeker mee:

"Naar aanleiding van het overleg tussen de Sociale Dienst, het Arbeidsbureau ICT Call Center en ondergetekende inzake de factuur ad f 9.400,- (...) is het volgende besloten:

Het arbeidsbureau ICT Call Center zal de betreffende factuur (...) betalen. Het arbeidsbureau zal contact met u opnemen over hoe een en ander met u verrekend zal dienen te worden."

15. Bij brief van 1 september 2000 schreef verzoeker onder meer het volgende aan de klachtbehandelaar:

"Na een gesprek met een raadsman die de betreffende correspondentie en de scholingsovereenkomst had doorgenomen, werden de volgende twee adviezen gegeven.

*1) Er is alsnog een schriftelijke verklaring nodig van de financiële toezegging die de consulente had gedaan toen zij de cursus (...) aanbood en ook een schriftelijke verklaring van de wijziging van de financiering die tijdens de cursus werd medegedeeld. (...)*

2) Het tweede advies is om alleen deel te nemen aan een hoorzitting als de betreffende consulente een schriftelijke verklaring geeft van de betreffende toezegging en de wijziging die daarop volgde. Bij een weigering van de consulente is het om de volgende redenen beter een klacht in te dienen of een proces op te starten.

- Er is al een lange en gedetailleerde hoorzitting geweest (...).
- Er is niet aangegeven hoeveel hoorzittingen er nog zullen komen waarbij bovendien geen onafhankelijke partij aanwezig is.
- De mogelijkheid om met een andere consulent(e) tot een oplossing te komen werd geweigerd.
- U al op de hoogte bent van de reden waarom er geen contact is opgenomen met mw X voor 17 augustus 2000. De oorzaak hiervan lag bij de opgestuurde factuur.

Als er geen volledige schriftelijke verklaring is ontvangen vóór 14 september 2000 die datum en bedrag van zowel de wijziging als van de oorspronkelijke toezegging bevat, kan ik om de boven genoemde redenen niet verschijnen op de door U voorgestelde hoorzitting van 15 september 2000..."

16. De klachtbehandelaar liet bij brief van 25 september 2000 het volgende aan verzoeker weten:

"...U bent niet ingegaan op mijn uitnodiging voor 15 september 2000, daarom ontvangt u alsnog het verslag van 27 juli 2000. Uw eventuele reactie ontvang ik graag voor 9 oktober aanstaande..."

17. Verzoeker reageerde bij brief van 29 september 2000 onder meer als volgt:

"Uw brief van 25 september is aangekomen. Om duidelijkheid te brengen in de totstandkoming van de scholingsovereenkomst lijkt het me verstandig dit schriftelijk toe te lichten. Het gaat met name over de interpretatie van het woord 'wijziging' in uw brief van 25 september 2000 (bedoeld wordt: in het bij uw brief van 25 september 2000 gevoegde verslag van 27 juli 2000, zie hiervóór A.9.; N.o.). Dit is op twee manieren interpreteerbaar.

Ik ontving de scholingsovereenkomst per post ongeveer eind maart. Ik had de informatie omtrent de opleiding doorgenomen alsook de voorlichting van 28 maart 2000 bijgewoond en overwoog om de cursus te gaan doen. Op 30 maart 2000 had ik thuis alvast de scholingsovereenkomst bekeken en voorbereidend ondertekend. Dit was los van elke toezegging of afspraak en informatie over loon. Die waren nog helemaal niet aan de orde. De dagen daarop ging ik na wat ik ongeveer zou verdienen na de cursus en hoe het bedrag van 18800 betaald zou worden.

Ik belde hiervoor de heer Y op op 3 april 2000 om te vragen wat ik ongeveer zou verdienen. Na enig gereken bleek dat ik bijna niets zou overhouden en dat er zelfs sprake zou zijn van een negatief saldo. Ik twijfelde of dit voor mij de aangewezen cursus was en begon opnieuw na te denken over de cursus die ik als eerste had voorgesteld. Op 4 april was er telefonisch contact met mw X over de negatieve saldo door de hoge cursusgelden en de gewetenskwestie. Ik vroeg in welke mate het bedrag vergoed kon worden en of het toch niet beter zou zijn om de goedkopere cursus te gaan doen. Ze zei dat de duurdere cursus beter was en dat het volledig vergoed zou worden in samenhang met de sociale dienst. Mw X moedigde zelfs aan om de cursus te gaan doen en de vergoeding aan te nemen, omdat het juist voor dit soort situaties bestemd was. Omtrent de gewetenskwestie kwamen twee punten aan de orde die zijn besproken in de brief van 12 juli 2000. Op 5 april 2000 was er gebeld over de noodzakelijkheidsverklaring. Mw X zei dat ik dit niet hoefde in te zien en dat het intern geregeld zou worden. Schriftelijke verklaringen waren niet nodig. Aan het eind van dezelfde week belde de heer Y me nog op en zei dat ik me niet druk moest maken over de gelden en dat het wel goed zou komen. (...)

Graag zou ik u erop willen wijzen dat we hier niet kunnen spreken van een wijziging in de scholingsovereenkomst ondanks dat het op het eerste gezicht wel zo zou kunnen lijken. De omcirkeling van optie 1 is gedaan is door de heer Y zelf omdat hij op de hoogte was van de toezegging. U kon dit zien aan de kleur van de inkt. Helaas is dit op een kopie niet

zichtbaar, maar ik heb u de oorspronkelijke scholingsovereenkomst getoond tijdens de hoorzitting op 27 juli 2000. De heer Y was ook op de hoogte van mijn inkomenssituatie en wist dus dat optie 1 niet omcirkeld had kunnen worden tenzij dit vergoed zou worden. De reden dat optie 3 door mij voor 30 maart 2000 was omcirkeld, heeft weinig te maken met de uiteindelijke keuze en is dus geen wijziging in de scholingsovereenkomst daar deze pas klaar was toen de heer Y het zelf ondertekende op de eerste dag van de cursus. Juist omdat de heer Y optie 3 zelf ongeldig heeft gemaakt, moet hij op de hoogte zijn geweest van de toezegging Ik begon de cursus dus duidelijk met optie 1 en met medeweten van de heer Y, mw X en de sociale dienst.

Dat optie 1 de toezegging was, kwam ook op de volgende wijzen opnieuw tot uiting.

1) De heer Y kwam mij op 9 mei 2000 mededelen dat de volledige vergoeding niet door kon gaan.

2) Tijdens het gesprek van 6 juni zei mw X zelf opnieuw dat zij de volledige vergoeding niet kon laten doorgaan. De redenen hiervan waren niet duidelijk.

Nogmaals voor de duidelijkheid, de schijnbare wijziging op de scholingsovereenkomst heeft geen verband met de wijziging van de toezegging. De keuze op de scholingsovereenkomst is niet dubbelzinnig en duidelijk. Deze keuze geeft nogmaals aan wat de toezegging was van mw X. De 'wijziging' die u in uw brief van 25 september 2000 noemt, heeft weinig te maken met de wijziging die op 9 mei en 6 juni zijn medegedeeld aan mij. Ik hoop hiermee duidelijkheid te hebben gebracht in deze verwarrende relatie die waarschijnlijk toevallig tot stand is gekomen.

Juist omdat er zoveel aan vooraf is gegaan voordat de stap werd genomen om de cursus te volgen, heb ik er veel moeite mee dat mw X om onduidelijke redenen de toezegging terugdraaide. Opvallend is hierbij dat zij in alle gevallen een schriftelijke verklaring niet nodig vond en tot op heden dat weigert te geven..."

18. Kliq Noord-West Nederland liet bij brief van 24 oktober 2000 het volgende aan verzoeker weten:

"...Helaas is het (...)opleidingstraject door u afgebroken en niet succesvol beëindigd. Als ik de klacht terugbreng tot zijn essentie, betreft uw klacht de terugbetaling van de cursuskosten aan Arbeidsvoorziening. (...)

De cursuskosten zal ik niet op u verhalen.

*Dat u niet meer deelneemt aan de cursus valt u evenwel te verwijten. U heeft zonder geldige reden deelname aan de cursus afgebroken. Daarom kunt u geen gebruik meer maken van de dienstverlening door Arbeidsbureau ICT & Call Center Services..."*

19. Verzoeker reageerde bij brief van 27 oktober 2000 onder meer als volgt op de brief van 24 oktober 2000:

"De essentie van mijn klacht is dat ik van onjuiste informatie ben voorzien door de betreffende consulente en dat dit pas aan het licht kwam toen ik al deelnam aan de cursus. De onjuiste informatie zou belangrijke gevolgen hebben gehad zowel voor mijn inkomen als de werkkring waarin ik terecht gekomen zou zijn. (...)

De reden waarom ik de cursus moest beëindigen heeft zijn oorsprong in de onjuiste informatievoorziening. (...) Dat de cursuskosten niet verhaald kunnen worden is een logisch gevolg van de misleidende informatie verstrekt door de consulente."

20. Kliq Noord-West Nederland reageerde bij brief van 2 januari 2001 onder meer als volgt op verzoekers klacht:

"In uw brief stelt u uw zienswijze op schrift. Het valt op dat u intensief contact heeft gehad met mevrouw X. Na een inleidend verhaal over de hoogte van het cursusgeld - u vindt de cursus nogal duur - en de diverse gesprekken daaromtrent, stelt u dat de 'scholingsovereenkomst dus is ondertekend op grond van de toezeggingen van de arbeidsconsulente'. Volgens uw brief 'zouden de cursusgelden door het arbeidsbureau en de sociale dienst opgebracht worden'.

Later blijkt de sociale dienst daarmee niet in te stemmen en wordt u verzocht de helft van het cursusgeld zelf te betalen. Dit leidt ertoe dat u aangeslagen wordt voor het gehele cursusbedrag, conform item 1 van de Betalingswijze van de Scholingsovereenkomst. 'Het arbeidsbureau en de cursusleider dreigen nu met het opsturen van een factuur'.

Vervolgens geeft u aan dat 'de schuld die u nu oploopt, hoger is dan de kosten van de cursus die u zelf had voorgesteld'. U 'bent ten einde raad'.

In uw samenvatting geeft u aan dat u 'op advies van de consulente een andere cursus bent gaan volgen'. Ook wijst u erop dat de kosten vergoed zouden worden door de combinatie arbeidsbureau en sociale dienst. De toezeggingen werden echter na het behalen van het eerste examen meteen teruggedraaid en u zou 'op een door de cursusleider bepaalde plaats moeten gaan werken om de cursusgelden aan hem terug te betalen'.

Op 23 juni 2000 heeft u een brief ontvangen van (het opleidingsinstituut; N.o.) (...). Het blijkt dat u niet meer op de cursus verschijnt. (Het opleidingsinstituut; N.o.) en mevrouw X willen graag met u praten om de reden te vernemen. Op 22 juni 2000 stuurt mevrouw X u eveneens een brief dienaangaande (...). Uit het dossier blijkt niet dat u daarna nog een gesprek heeft gehad met mevrouw X.



Op 14 juli 2000 wordt u door de (klachtbehandelaar; N.o.) uitgenodigd voor de eerste hoorzitting op 27 juli 2000 (...). Het verslag daarvan wordt u op 25 september 2000 toegestuurd (...). De aanleiding tot het versturen van het verslag was het gegeven dat u niet bent ingegaan op de uitnodiging voor de hoorzitting van 15 september 2000 (...).

Op 24 augustus 2000 verstuurt de (klachtbehandelaar; N.o.) een uitnodiging voor een tweede hoorzitting op 15 september 2000 (...). U verschijnt niet en reageert per brief dd. 1 september 2000 (...).

Op 29 september 2000 stuurt u een 'schriftelijke uiteenzetting van de totstandkoming van de scholingsovereenkomst' (...). Twee zinnen vallen daarin op: 'Op 30 maart 2000 had ik thuis alvast de scholingsovereenkomst bekeken en voorbereidend ondertekend' en 'De heer Y was ook op de hoogte van mijn inkomenssituatie en wist dus dat optie 1 niet omcirkeld had kunnen worden tenzij dit vergoed zou worden'.

(...)

Op 18 oktober 2000 wordt u een brief gestuurd met betrekking tot de cursuskosten (...). De opmerking 'De cursuskosten zal ik niet op u verhalen' is de centrale zin. Aansluitend wordt opgemerkt dat het feit dat u niet meer deelneemt aan de cursus, u te verwijten valt.

Terzake van voornoemde brief heeft u gereageerd bij brief van 27 oktober 2000 (...). U geeft daarin aan dat 'onjuiste informatievoorziening' de reden is dat u de cursus heeft beëindigd.

#### Hoorzitting

(...) U heeft aangegeven dat u - gelet op de scholingsovereenkomst (...) 'niet gedurende drie jaren gebonden wil zijn aan één werkgever'. De wijziging in de scholingsovereenkomst (item 3 is doorgehaald, item 1 is omcirkeld) is **niet expliciet** geaccordeerd door mevrouw X. Volgens u is mevrouw X - gelet op haar uitspraken - 'waarschijnlijk wel akkoord met de wijziging'.

U bent door de (klachtbehandelaar; N.o.) geadviseerd 'contact op te nemen met mevrouw X' om de kwestie nog eens integraal met haar te bespreken. 'Uiterlijk 17 augustus 2000' zou u de (klachtbehandelaar; N.o.) bellen en verslag doen van de verdere ontwikkelingen. U zou dan ook aangeven of u de klacht handhaaft of intrekt.

#### Tweede Hoorzitting

Op 24 augustus 2000 heeft de (klachtbehandelaar; N.o.) u een uitnodiging gestuurd voor een tweede hoorzitting op 15 september 2000. Ondanks zijn advies heeft u tussen 27 juli 2000 en 17 augustus 2000 geen contact opgenomen met mevrouw X. Een tweede hoorzitting lag daarom in de rede. Mevrouw X was eveneens uitgenodigd.

Op 5 september 2000 heeft de (klachtbehandelaar; N.o.) een schrijven ontvangen, waarin u aangeeft niet te verschijnen op de tweede hoorzitting. (...) U wilt alleen op de hoorzitting verschijnen als mevrouw X een schriftelijke verklaring afgeeft die 'datum en bedrag van zowel de wijziging als van de oorspronkelijke toezegging bevat'.

(...)

#### Bevindingen en conclusies

Ten aanzien van de wijzigingen in het scholingscontract geldt het volgende.

De scholingsovereenkomst is in beginsel een overeenkomst tussen de opleider en de leerling.

Het staat partijen dus vrij om een keuze te maken in de betalingswijze. Als de cursist ervoor kiest om de cursus zelf te betalen, zodat hij niet gebonden is aan een nieuwe werkgever, staat hem - in het algemeen - niets in de weg. De cursist dient alleen zijn betalingsmogelijkheden in ogenschouw te nemen.

U bent echter voorbij uw mogelijkheden gegaan door item 1 overeen te komen met (het opleidingsinstituut; N.o.).

Item 3 was al omcirkeld. Daarin wordt aangegeven dat 'de gehele kosten van de opleiding worden voorgefinancierd door (het opleidingsinstituut; N.o.) en betaald door de nieuwe werkgever'.

Zoals blijkt uit de hoorzitting van 27 juli 2000 was u niet genegen om 'drie jaar gebonden te zijn aan één werkgever'. Vanuit deze laatste gedachte bent u samen met de cursusleider overeengekomen om item 1 te omcirkelen.

U heeft daarbij geen rekening gehouden met uw financiële beperkingen. U heeft gehandeld vanuit de gedachte om niet gedurende drie jaar gebonden te zijn aan één werkgever.

Vanuit uw financiële beperkingen had u voor de wijziging tevens de expliciete toestemming nodig van mevrouw X. De financiële opzet zou immers zo drastisch veranderen dat het in de rede lag met haar contact op te nemen. Naar mijn mening had u moeten begrijpen dat voor zo'n ingrijpende keuze in deze situatie **expliciete toestemming** nodig was van mevrouw X.

Aangezien u deze expliciete toestemming niet gevraagd heeft, acht ik het niet redelijk de gevolgen van het omcirkelen van item 1 toe te rekenen aan mevrouw X en daarmee aan mijn organisatie.

*Ten aanzien van uw brief dd. 1 september 2000 (ontvangen 5 september 2000) geldt het volgende.*

Het verslag van de hoorzitting van 27 juli 2000 bevat mijns inziens de kern van de problematiek. **U bent zonder de expliciete toestemming van mevrouw X een gewijzigde scholingsovereenkomst aangegaan met (het opleidingsinstituut; N.o.).** De (klachtbehandelaar; N.o.) heeft - gelet op het hoorzittingsverslag - u uitgenodigd om dit probleem te bespreken in tegenwoordigheid van mevrouw X.

**U heeft er echter voor gekozen** niet bij de zitting aanwezig te zijn. Deze beslissing valt voor uw verantwoording. Naar aanleiding van de eerdere hoorzitting bent u niet de afspraak nagekomen contact op te nemen met mevrouw X. Daarom is gekozen voor een tweede hoorzitting om de zaak nader te bespreken.

Ik kan mij niet vinden in uw redenen van afmelding.

De 'lange en gedetailleerde hoorzitting van 27 juli 2000' heeft tot de afspraak geleid dat u contact zou opnemen met mevrouw X. Dat heeft u nagelaten. (...)

Het ligt niet in de rede een andere consulent aan te wijzen om u verder te begeleiden. Mij is in deze zaak niet gebleken dat mevrouw X onjuist heeft gehandeld.

De factuur heeft u - naar ik heb vernomen - kort voor 17 augustus 2000 ontvangen. Naar mijn mening kunt u dit argument niet in rede gebruiken. U heeft sowieso immers twee weken lang verzuimd contact met haar op te nemen.

Bovendien geldt het ontvangen van de factuur mijns inziens niet als redelijk argument om niet te verschijnen op de (tweede) hoorzitting.

U stelt als voorwaarde dat er 'alsnog een schriftelijke verklaring nodig is van de financiële toezegging die de consulente had gedaan toen zij de cursus (...) aanbood en ook een schriftelijke verklaring van de wijziging van de financiering die tijdens de cursus werd medegedeeld'. Juist deze kwestie zou worden besproken op de hoorzitting van 15 september 2000. Zoals ik eerder heb aangegeven, heeft u er voor gekozen - zonder expliciete toestemming van mevrouw X - een gewijzigde scholingsovereenkomst aan te gaan. Voor deze handeling bent u zelf verantwoordelijk. Het ligt niet in de rede dat uw keuze alsnog door mij wordt geaccordeerd.

Ten aanzien van uw brief van 29 september 2000:

Zoals boven al aangegeven, heeft u ook een eigen verantwoordelijkheid in dezen. De expliciete toestemming tot wijziging van de scholingsovereenkomst diende u te verkrijgen van mevrouw X, indien u zou afwijken van de gangbare procedure (optie 3). Vooral in het licht van de veelvuldige contacten met mevrouw X is het opmerkelijk dat u deze kwestie

niet expliciet aan haar heeft voorgelegd, gelet op de ingrijpende financiële consequenties.

(...)

Uw brief van 27 oktober 2000

De 'onjuiste informatievoorziening' is volgens u de reden dat u met de cursus bent gestopt. Deze brief geeft mij aanleiding bovenstaande in samenhang te beschouwen.

U heeft veelvuldig overleg gepleegd met mevrouw X. U verzuimt echter op een zeer belangrijk moment - de ondertekening van de scholingsovereenkomst - expliciet met haar te overleggen over het uiteindelijke contract, terwijl u zich bewust bent geweest van de inhoud en de financiële belangen. Over de uiteindelijke situatie pleegt u geen overleg meer met mevrouw X. U breekt echter de opleiding af en wordt vervolgens geconfronteerd met een geldelijke claim.

Pas dan ziet u aanleiding een klacht in te dienen over 'verandering van afspraken door consulente'.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt u in de gelegenheid gesteld om onder leiding van de (klachtbehandelaar; N.o.) de zaak nader te bespreken met mevrouw X, nadat u heeft verzuimd zelfstandig contact met haar op te nemen. U meldt dat u niet komt opdagen; u wilt op voorhand een schriftelijke bevestiging van mevrouw X dat zij heeft ingestemd met de wijziging van het scholingscontract.

Nadat het financiële probleem voor u is opgelost, komt u weer terug op uw oorspronkelijke standpunt: 'De verwijtbaarheid van het beëindigen van de cursus ligt bij de onjuiste informatievoorziening'.

Standpunt

Gelet op het voorgaande en gezien de overgelegde stukken (waaronder het verslag van de hoorzitting) vind ik niet dat Arbeidsvoorziening / Kliq onjuist heeft gehandeld.

Naar mijn mening heeft u op een cruciaal moment (omcirkeling van de optie 1 in de scholingsovereenkomst) verzuimd contact op te nemen met de verantwoordelijk consulente. Daarna heeft u zonder nader overleg uw opleiding beëindigd. Ook op een uitnodiging van de (klachtbehandelaar; N.o.) tot een nader gesprek met mevrouw X bent u niet ingegaan.

Ondanks dat er een probleem ontstond met betrekking tot de betaling van de cursusgelden, is vanuit Arbeidsvoorziening getracht de problemen op te lossen. U heeft zich daarbij niet coöperatief opgesteld en heeft zich teruggetrokken op uw onwrikbare standpunt dat de onjuiste informatievoorziening door de consulente de bron is geweest van

alle gevolgen.

Uw standpunt kan ik niet delen. In uw handelswijze kan ik mij niet vinden. Ik acht uw klacht derhalve niet gegrond."

#### B. Standpunt verzoeker

1. Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht en in de hiervoor onder **A. FEITEN** opgenomen brieven van verzoeker.

2. Verzoeker gaf in zijn verzoekschrift onder meer het volgende aan:

"In totaal heb ik drie gesprekken gevoerd. Waarvan één samen met de consulente en de cursusleider. Tijdens dit gezamenlijke gesprek op 6 juni 2000 werd het probleem, dat de consulente haar toezegging niet meer wilde nakomen, ontweken en werd mij verteld dat ik een probleem met de sociale dienst had en niet met hun. Er werd mij door de cursusleider en de consulente aangeraden om bij de sociale dienst een conflict te gaan beginnen omdat de sociale dienst de cursusgelden niet wilde vergoeden. Ik begreep niet waarom ik problemen zou moeten hebben met de sociale dienst omdat juist de consulente, het arbeidsbureau dus, mij de cursus had aangeboden en ervoor zou zorgen dat de financiering in orde zou komen. Bij de balie van de sociale dienst werd mij verteld dat het arbeidsbureau geen noodzaak zag voor de vergoeding van de cursusgelden. De sociale dienst kan alleen helpen als zij van het arbeidsbureau een verzoek ingediend krijgt. Uit de notulen van de sociale dienst die ik pas op 28 december 2000 mocht inzien, bleek dat de consulente geen aanvraag wilde indienen voor het vergoeden van de cursusgelden. Hieruit bleek dat zij zoiets als "dat ze dat niet voor iedere cliënt ging doen" als reden opgaf. U kunt dit het beste zelf doorlezen in de *'notulen sociale dienst'*.

(...) De consulente gaf aan alle partijen door dat ik zonder opgaaf van reden en melding de cursus had beëindigd. Dit is onjuist omdat er tijdens de gesprekken van 15 mei 2000 en 6 juni 2000 duidelijk naar voren was gekomen wat het probleem was. De consulente had het probleem zelf goed begrepen en legde de verantwoordelijkheid van het niet kunnen nakomen van haar toezegging bij de sociale dienst. Ik had haar tijdens het gesprek duidelijk aangegeven dat ik onder de nieuwe omstandigheden (het niet vergoeden van de cursusgelden zoals dat was afgesproken) de cursus niet verder zou volgen. Ondanks de duidelijke reden van mijn kant, gaf zij toch aan de betrokken partijen door dat er geen opgaaf van reden was."

3. Met betrekking tot de scholingsovereenkomst deelde verzoeker in een bijlage bij zijn verzoekschrift het volgende mee:

"...Om de scholingsovereenkomst te begrijpen moeten er twee datums (30 maart 2000 en 10 april 2000) en drie penkleuren onderscheiden worden. De ondertekening is zowel door mij als door de heer Y gedaan op 30 april 2000 (bedoeld wordt 10 april 2000; N.o.). (...) Op

30 maart 2000 had ik de scholingsovereenkomst voorbereidend ingevuld terwijl ik het doorlas. Ik was nog niet zeker of ik wel de opleiding zou doen en had het financiële aspect eveneens niet bekeken. De handelingen van 30 maart omvat het opschrijven van de datum (30 maart 2000) en het omcirkelen van optie 3. Omdat ik in mijn eerdere correspondentie 29 september 2000 dit voorbereidend ondertekend heb genoemd moet ik dit corrigeren tot voorbereidend ingevuld (de (klachtbehandelaar; N.o.) is hier nogal op ingegaan). U kunt dit overigens nagaan aan de hand van de kleur van de pen omdat ik met twee verschillende pennen heb gewerkt. Eén voor de omcirkeling en de datum op 30 maart 2000 en een andere voor de ondertekening en het invullen van het adres op 10 april 2000. De derde pen was de pen van de heer Y die optie 3 doorkraste en optie 1 omcirkelde omdat hij zelf van mw. X had vernomen dat de cursus volledig vergoed zou worden. De kleuren zijn overigens alleen zichtbaar op het origineel.

Het is op de scholingsovereenkomst goed te zien dat de 'wijziging' op 10 april 2000 door de pen van de heer Y zelf is doorgehaald en dat optie 1 door de heer Y zelf is omcirkeld. Ik zet het woord wijziging tussen aanhalingstekens omdat de heer Y geen nieuwe formulieren wilde gebruiken. Er is geen sprake van een wijziging omdat ik onder optie 3 nooit aan de cursus was begonnen.

Ik had de overeenkomst op 30 maart 2000 voorbereidend ingevuld en optie 3 omcirkeld omdat ik de financiële kant nog niet had bekeken. Ik nam na 30 maart 2000 contact op met de heer Y en ontdekte dat ik in het negatief zou uitkomen als ik ook nog de cursusgelden zou moeten terug betalen. Dit werd ook voorgelegd aan mw. X. Zij zei dat juist daarom er een volledige vergoeding zou plaatsvinden omdat het een bekend probleem was. Ze zou dit bespreken met de heer Y en ik kon gewoon aan de cursus deelnemen. Op 10 april 2000 was de heer Y op de hoogte van de vergoeding en omcirkelde zelf optie 1 op de scholingsovereenkomst. Hij vond het niet nodig om nieuwe formulieren te gebruiken omdat het zo wel duidelijk was dat het om optie 1 ging. Op deze wijze is de overeenkomst tot stand gekomen. Op een kopie is dit niet te achterhalen maar op het origineel kunt u aan de kleur van de inkt zien wie welke bewerkingen heeft uitgevoerd op de scholingsovereenkomst..."

4. Verzoeker voegde bij zijn verzoekschrift onder meer de volgende, door een medewerkster van de Sociale Dienst te Amsterdam opgestelde, notitie, gedateerd 14 april 2000:

"Cliënt vraagt bijz.bijst. aan voor scholing.

betreft: opleidingskst => f 18.800,-

Cliënt volgt een opleiding (...) -> kst f 18.800,- (periode 100400 - 120800)

Ik heb gebeld met mevrouw X (v/h Arb.buro afd. ICT (...)) en gevraagd waarom deze opleiding niet via 't (...) gaat zoals was afgesproken met cliënt (...).

Waarom zijn de kst. zo hoog?

Haar antwoord

Cliënt was eerst aangemeld via 't (...) voor een opleiding tot applicatieprogrammeur. Deze opleiding start pas in september en cliënt wil eerder met de opleiding beginnen.

Uitsluiting via 't (...) loopt niet goed. Er is geen baangarantie en het arb.buro heeft geen goede ervaring met 't (...).

De opleiding waar cliënt voor ingeschreven staat, start in april (is al begonnen en eindigt in september). Cl. zit al in de opleiding. De opleiding is effectiever en er zit een baangarantie aan vast (zie noodzakelijkheidsverklaring).

Ik heb gevraagd of 't Arb.buro de kst. zelf niet vergoedt of een deel ervan.

Mevrouw X zei dat 't Arb.buro deze kst niet vergoedt. Deze kst. kunnen vergoed worden uit de bijz.bijst.

Ik heb mevrouw X gevraagd of ze een verklaring wil sturen -> dat het arb.buro deze kst niet vergoedt of dat ze een beperkt budget hebben.

Ze zei dat ze dat niet gaat doen omdat ze het dan voor elke cl. moeten doen."

### C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

1. Het CBA liet in reactie op de klacht bij brief van 26 juni 2001 onder meer het volgende weten:

"Ten tijde dat deze aangelegenheid speelde, was ICT Call Center Services nog onderdeel van het Arbeidsbureau, maar dit is inmiddels overgegaan naar Kliq. (...)

Het reïntegratiebedrijf Kliq fungeert per 1 oktober 2000 als een van de vijf afgesplitste bedrijfsonderdelen van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie (...).

De klacht

Klager klaagt erover dat Kliq hem onjuiste informatie heeft verstrekt over een cursus die hij is gaan volgen. Het betrof de wijze van financiering van de cursus. Klager begreep deze informatie aldus, dat hij de helft van de cursusgelden moest opbrengen, en toen heeft hij besloten om - kort na de aanvang - met de cursus te stoppen. Deze voortijdige beëindiging is hem door Kliq verweten. Klager acht dit niet juist.

## Beoordeling

Blijkens de stukken is klager, na een periode van inactiviteit als gevolg van een ongeluk, met Kliq in overleg getreden ten einde op de arbeidsmarkt weer een functie te accepteren, en wel in de automatisering.

In dat kader is besloten dat klager een gerichte cursus zou volgen. De consulent van Kliq had daartoe een opleidingsinstituut geselecteerd waarmee zij goede ervaringen had. Klager accepteerde dit voorstel, en sloot daartoe met het opleidingsinstituut een scholingsovereenkomst. Voor wat betreft de financiering van deze cursus zou een regeling moeten worden getroffen met de Gemeentelijke Sociale Dienst van Amsterdam.

Daartoe gaf Kliq een zogenaamde 'noodzakelijkheidsverklaring af'; daarmee wordt aangegeven dat de betrokken opleiding noodzakelijk was om klager voor te bereiden op herintreding op de arbeidsmarkt. Bovendien leverde het succesvol afronden van de opleiding een baangarantie voor klager op.

Evenwel brak klager de opleiding al spoedig na de start af. Klager stelt ter verklaring dat na enkele weken bleek dat een aanzienlijk deel (de helft) van de kosten van de scholing voor zijn rekening zou komen, terwijl hem naar zijn idee aanvankelijk was toegezegd dat hij in het geheel geen bijdrage zou behoeven te betalen.

Er werden enkele gesprekken gevoerd met de consulent van Kliq en de cursusleider, maar men kwam daarin niet tot elkaar en de kwestie werd niet naar tevredenheid opgelost.

Vervolgens heeft klager een klacht ingediend bij de afdeling Juridische Zaken van het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland.

In de - reeds bij u beschikbare - uitvoerige dossierstukken valt te lezen wat daarin is behandeld.

Dezerzijds is voorts aan de betrokken consulent van Kliq gevraagd - mede op uw uitdrukkelijk verzoek - om commentaar te geven op de gang van zaken. Deze verklaring is als bijlage aan deze reactie gehecht, en spreekt voor zichzelf.

Het blijkt dat de consulent aan klager *geen* toezegging heeft gedaan inzake vergoeding van de opleidingskosten. Dit is ook logisch, want dit gaat de bevoegdheid van de consulent en Kliq te buiten. Immers, de Gemeentelijke Sociale Dienst heeft hierin de zeggenschap. Wel heeft de consulent een zogenaamde *noodzakelijkheidsverklaring* verstrekt aan de Sociale Dienst, waarmee wordt aangegeven dat de betrokken scholing van belang is om de werkzoekende geschikt te maken voor toetreding op de arbeidsmarkt. In dit geval werd daaraan nog een *baangarantie* toegevoegd, inhoudende dat de werkzoekende bij succesvol afronden van de opleiding verzekerd zou zijn van een betaalde baan in de



automatisering. Daarmee zouden kortom diverse doelen en belangen zijn gediend: een (langdurig) werkloze/inactieve weer aan het werk, een vacature vervuld, en een uitkeringsgerechtigde minder.

Voor wat betreft vergoeding van de opleidingskosten, blijkt dat de Sociale Dienst in elk geval de helft zou betalen; de andere helft zou voor rekening van een toekomstige werkgever - waarvan het aanbod van een baan zoals gesteld al was gegarandeerd - komen. Klager zou per saldo derhalve *geen* opleidingskosten behoeven te betalen. Alleen zou het nog circa acht weken duren voordat de Sociale Dienst dit besluit kenbaar zou maken.

Dit is hem ook bij diverse gelegenheden van de zijde van Kliq meegedeeld. Echter, klager heeft dit kennelijk niet goed tot zich laten doordringen. Het misverstand dat hij zelf de helft zou moeten bekostigen, heeft mogelijk een schrikreactie teweeg gebracht, waardoor hij abrupt de juist aangevangen opleiding heeft beëindigd.

Deze gang van zaken is te betreuren, daar klager juist geschikt bevonden was om het scholingstraject te doorlopen, en daarin ook al met een goede start was begonnen. Bovendien liep hij hierdoor tevens het uitzicht mis op een functie in de automatisering, zoals hem in het kader van het scholingsprogramma was gegarandeerd.

## **Conclusie**

Gezien deze omstandigheden was Kliq van mening dat er geen zwaarwegende redenen waren voor klager om zijn opleiding af te breken. Klager handelde kennelijk vanuit een misverstand, en ging voorbarig en/of niet weloverwogen te werk.

Daarom meende Kliq dat deze handelwijze klager te verwijten viel.

De Algemene Directie deelt deze opvatting, en meent dat de klacht tegen Kliq goede grond mist.

Klager heeft niet aangetoond of aannemelijk gemaakt dat hij onjuist of onvolledig is ingelicht door Kliq, aanleiding waardoor hij naar zijn zeggen voortijdig met de cursus is gestopt.

Indien hij problemen had met de financiering, had klager dit met de daartoe aangewezen instantie, in casu de Gemeentelijke Sociale Dienst van Amsterdam, moeten opnemen, en daar eventueel bezwaar kunnen aantekenen.

Door eigen toedoen of nalaten heeft klager een probleemsituatie in het leven geroepen, die als zodanig in feite niet nodig was geweest. Hij had goed uitzicht op bemiddeling naar een functie in de automatisering, maar als gevolg van ondoordacht handelen, op basis van een onnodig misverstand, heeft hij de opleiding al in de beginfase afgebroken.

Het gaat niet aan om dit Kliq te verwijten. Integendeel, klager heeft zelf het verwijt over zich afgeroepen dat zijn (bij)scholing niet gelukt is."

2. Aan de verklaring van mevrouw X, gedateerd 23 mei 2001, is het volgende ontleend:

"Ruim een jaar geleden heb ik gesproken met (verzoeker; N.o.). Hij had een aantal jaren ervoor een ernstig ongeluk gehad, is gerevalideerd en was er nu weer klaar voor om zich op de arbeidsmarkt te storten. Had zelf al het een en ander gedaan met programmeren en wilde zich daarin kwalificeren, zodat hij als programmeur aan het werk kon. Naar mijn herinnering heeft hij mij om advies gevraagd hoe hij dit het beste kon aanpakken. Uit de gegevens van nu heb ik opgemerkt dat hij zelf bij het (...) had geïnformeerd. Dat kan ik mij niet meer herinneren. Wel is het zo dat wij als ICT team met het (...) geen goede ervaringen hadden, met name het feit dat wij vaak ex-cursisten spraken, die na een langdurige opleiding van een jaar, niet begeleid werden naar werk. Dus hetgene wat (verzoeker; N.o.) hierover schrijft, kan ik mij voorstellen dat ik dat heb gezegd. (...)

Het ICT team had net een samenwerkingsovereenkomst met (het opleidingsinstituut; N.o.) afgesloten. Hierin is gesteld dat het Arbeidsbureau ICT & Call Center Services voor de werving en selectie zouden zorgdragen ten behoeve van de opleiding (...) mét baangarantie. (...)

Deze afspraken waren net gemaakt toen ik met (verzoeker; N.o.) sprak. Toen hij met de wens aankwam om programmeur te willen worden, was voor mij de link snel gemaakt. Met (het opleidingsinstituut; N.o.) heb ik goede ervaringen, met het (...) niet (alhoewel ik mij niets van zijn voorstel voor het (...) herinner). Toch wil ik hiermee aangeven dat ik het beste voorhad met (verzoeker; N.o.). De opleiding bij (het opleidingsinstituut; N.o.) zou snel van start gaan, de opleidingsduur was 5 maanden en daarna zou (verzoeker; N.o.) bemiddeld worden naar passend werk. Tevens was (verzoeker; N.o.) voor zichzelf ook gebaat bij een snelle actie, omdat hij, zoals hij zelf aangaf, klaar was om aan het werk te gaan. Gezien het voorgaande kunt u zich voorstellen dat ik op dat moment de opleiding (...) het beste advies vond voor (verzoeker; N.o.).

Uiteraard hebben we ook gesproken over de kosten, er waren 3 opties.

1. de cursist vergoedt de opleidingskosten zelf / of wordt door een uitkerende instantie voor de cursist vergoedt.
2. de opleidingskosten worden vergoedt door (het opleidingsinstituut; N.o.), die dit doorberekend naar de toekomstige werkgever. Dit betekent dat de cursist zich conformeert aan bemiddeling via (het opleidingsinstituut; N.o.) en een arbeidsovereenkomst aangaat voor 3 jaar.
3. de cursist vergoedt de opleidingskosten deels zelf (of wordt door de uitkerende instantie deels vergoed) en het andere deel wordt doorberekend naar de toekomstige werkgever.

Ik heb nooit en te nimmer gezegd dat het Arbeidsbureau de kosten zou vergoeden!!!! Daar was geen budget voor, dat was ook tegen de afspraken in!!!!

De scholingsovereenkomst was dan ook een overeenkomst tussen (het opleidingsinstituut; N.o.) en de cursist, in deze (verzoeker; N.o.). Het Arbeidsbureau was/is hierin geen partij.

Wel heb ik een noodzakelijkheidsverklaring naar de Sociale Dienst gestuurd waarin ik als consulent van het Arbeidsbureau aangaf dat ik de scholing (...) noodzakelijk vond, waardoor (verzoeker; N.o.) weer beschikbaar zou zijn voor de arbeidsmarkt. Ook heb ik melding gemaakt van de baangarantie. Deze procedure was gebruikelijk voor alle cliënten van de Sociale Dienst. De Sociale Dienst neemt dan in overweging of zij bereid zijn om de opleidingskosten te vergoeden. Ik heb (verzoeker; N.o.) uitgebreid verteld dat de Sociale Dienst bepaald of zij dit willen vergoeden en dat ik daar geen invloed op heb!! Wie betaald, bepaalt. De Sociale Dienst heeft mij toen gebeld om zich te informeren over de bovengenoemde betalingsmogelijkheden en hebben toen gesteld dat zij ten behoeve van (verzoeker; N.o.) optie 3 kozen, dus de helft van de opleidingskosten werden door de Sociale Dienst vergoed en de andere helft zou dan door de toekomstige werkgever worden vergoed. Aangezien de Sociale Dienst een termijn heeft van 8 weken om dit soort besluiten te nemen (ook dit heb ik van te voren aan (verzoeker; N.o.) verteld), kwam dit besluit toen (verzoeker; N.o.) al was gestart met de opleiding.

Ik heb dit besluit meegedeeld aan (verzoeker; N.o.) en aan de opleider. Hoe de ondertekening van de Scholingsovereenkomst precies is gegaan, weet ik niet, omdat dit een zaak tussen de cursist en de opleider was. Ik kwam pas weer in beeld toen (verzoeker; N.o.) na een maand niet meer op de opleiding kwam. Ik moest dit vernemen van de opleider zelf. Uiteraard maakte ik mij hierover zorgen en heb (verzoeker; N.o.) uitgenodigd voor een gesprek, samen met de opleider, de heer Y. (Verzoeker; N.o.) was teleurgesteld vanwege het feit dat de Sociale Dienst niet de hele opleiding vergoedde. Uiteraard was mijn tegenargument dat als hij niet eens was met hun uitspraak, hij dit moest aanvechten bij de Sociale Dienst. Mijn rol als 'arbeidsvoorziening' was uitgespeeld na het indienen van de noodzakelijkheidsverklaring. Vervolgens gaf de opleider aan dat hij zich in principe geen zorgen hoefde te maken over de kosten. Zijn toekomstige werkgever zou bereid zijn om de kosten te vergoeden. Het ging tot nu toe hartstikke goed met de opleiding, hij had net zijn eerste examen gehaald. In mijn beleving is het gesprek toen beëindigd, waarbij ik er van uit ben gegaan dat (verzoeker; N.o.) weer verder zou gaan met de opleiding. Vervolgens bleef (verzoeker; N.o.) weg bij de opleiding. Hij reageerde niet op telefoontjes, brieven etc. Zowel de opleider als ik hebben getracht contact te krijgen met (verzoeker; N.o.), wat dus niet lukte.

Vervolgens heeft (verzoeker; N.o.), zoals bekend, een klacht ingediend. Deze is door Juridische Zaken afgehandeld.

Jammer, want mijns inziens had (verzoeker; N.o.) de opleiding met goed gevolg kunnen voltooien en daarna bemiddeld kunnen worden."

#### D. Reactie verzoeker

Verzoeker deelde bij brief van 17 augustus 2001 onder meer het volgende mee:

"Mijn handelwijze was het gevolg van de wijziging op 9 mei 2000 die tegen de oorspronkelijke toezegging inging. De heer Y was de oorzaak, echter de verantwoordelijkheid lag bij mw X. Het is moeilijk voor te stellen dat zij dit toevallig of onbewust toestond. De heer Y kan zich nu verschansen achter de verantwoordelijkheid van mw X.

Ik zou erop willen wijzen dat geen van de beweringen in mijn vorig schrijven worden tegengesproken noch door mw X noch door (het CBA; N.o.). Er wordt alleen één ding ontkend en dat is dat de consulente geen (bedoeld zal worden: een; N.o.) toezegging heeft gedaan. Dit is tevens de eerste keer dat ze dat beweert. Tijdens de gesprekken werd door de consulente steeds verwezen naar de SD als boosdoener terwijl mw X haar uiterste best gedaan zou hebben de SD over te halen om de volledige vergoeding door te laten gaan. De bewering van de consulente was dat de SD weigerde en dus kon de volledige vergoeding niet meer door gaan. Nu beweert mw X voor het eerst in haar schrijven van 26 juni 2001 / 23 mei 2001 dat ze helemaal géén toezegging heeft gedaan. De notulen van de sociale dienst en de keuze op de scholingsovereenkomst, nota bene door de heer Y zelf omcirkeld, laten zien dat er wel zeker een volledige toezegging is gedaan. Daarnaast kwam de heer Y op 9 mei 2000 zelf de mededeling doen dat de volledige toezegging niet door kon gaan.

Ondanks deze duidelijke indicatoren blijven mw X en (het CBA; N.o.) beweren dat er geen volledige toezegging was gedaan. Geen van beiden gaan in op de notulen van de sociale dienst. De keuze op de scholingsovereenkomst wordt uitgelegd op een wijze die voor hun gunstig uitkomt. Bij vergelijking van de opties blijkt dat mw X hele andere dingen zegt dan die op de scholingsovereenkomst zelf staan. Verder wordt niet ingegaan op het feit dat de heer Y de wijziging kwam mededelen. Het valt ook op dat de verantwoordelijke, mw X, alleen het belangrijkste (de toezegging) ontkent en dat degene die haar steunen de onwaarheden daaromheen bedenken. Immers zij zijn er niet op aanspreekbaar.

Het belangrijkste probleem is niet zozeer dat de kosten niet worden vergoed maar dat de consulente een dure cursus voorstelde die ik initieel niet wilde omdat het gewoon te duur was. Ze haalde mij uiteindelijk toch over een cursus bij (het opleidingsinstituut; N.o.) te gaan door toe te zeggen dat zij het volledige bedrag zou vergoeden. Ik ben op deze wijze op het verkeerde been gezet. (...)

Als de consulente haar fout (het geven van misleidende informatie) niet wil toegeven dan blijft zij wel verantwoordelijk voor het feit dat zij mij heeft doen afzien van een cursus die wel goed betaalbaar was (...) en door de SD zeker kon worden opgebracht. De cursus bij (het opleidingsinstituut; N.o.) werd door het Arbeidsbureau zelf aangeboden en niet door de SD. Het was dus ook logisch dat het Arbeidsbureau op z'n minst zou bijdragen de cursusgeldten te vergoeden.

Misschien kunt u zich wel voorstellen dat ik nooit akkoord zou zijn gegaan als de consulente niet had toegezegd de 18800 (...) te vergoeden tegenover de 7250 (...) die ik zelfs al veel vond. (Het CBA; N.o.) opperde in zijn laatste schrijven dat dit niet goed begrepen zou zijn. De geldbedragen van de cursussen zijn met mw X duidelijk aan de orde geweest en een misverstand is echt niet aan de orde. Immers de heer Y kwam zelf vertellen op 9 mei 2000 dat de 18800 niet meer vergoed kon worden en op 6 juni 2000 zei mw X dat een volledige vergoeding niet meer mogelijk was omdat volgens haar de SD dit niet wilde vergoeden. Ik was toen natuurlijk niet op de hoogte van de informatie die zij aan de SD had doorgegeven en dat zij om onduidelijke redenen geen verklaring aan de SD wilde geven.

Uit de notulen blijkt dat de SD mw X had benaderd om de volledige vergoeding te bewerkstelligen zoals initieel was afgesproken (de SD was wel degelijk bereid om een volledige vergoeding te doen). Echter, mw X vond dit om een vreemde reden niet nodig. Nogmaals blijkt uit deze context dat het niet voor de hand liggend is dat er een verwijtbaarheid kan worden uitgesproken naar mij toe omdat mw X aan de SD geen verklaring wilde afgeven om de cursus te vergoeden. De SD had aangegeven dit wel te vergoeden echter zij had wel een verklaring van een budget tekort nodig van het AB. Opmerkelijk genoeg weigerde mw X dit om onduidelijke redenen te geven.

(...) Wat hierbij natuurlijk opvalt is de vreemde informatie die zij aan de SD heeft doorgegeven aangaande de financiering in de zin van "dat ga ik niet voor iedere cliënt doen" in plaats van dat ze nooit een toezegging heeft gedaan, zoals zij in haar schrijven naar u toe voor het eerst doet. Zo'n een uitspraak duidt duidelijk niet op vergeetachtigheid. Te meer omdat zij wél informatie over het (andere opleidingsinstituut; N.o.) aan de SD heeft doorgegeven (zie notulen SD, er zou geen baangarantie zijn (...) volgens mw X en de opleiding zou pas in september starten) maar vervolgens in haar brief van 26 juni 2001 / 23 mei 2001 beweert dat zij zich niets meer van het voorstel van (het andere opleidingsinstituut; N.o.) herinnert. Dit is toch zeker opmerkelijk.

(...)

Mw X en de heer Y verwezen steeds naar de SD terwijl het arbeidsbureau de cursus had aangeboden. De SD was bereid tot vergoeding over te gaan echter mw X heeft dit zeer bewust tegengewerkt zoals blijkt in de berichtgeving die zij naar de SD deed. Ze zegt niet aan de SD dat ze géén toezegging heeft gedaan (...), maar dat ze dat niet voor iedere

cliënt gaat doen. Een duidelijker voorbeeld van hetgeen is gebeurd is nauwelijks te geven.

- Volgens de notulen was de SD bereid te vergoeden terwijl ik constant kreeg te horen dat de SD dat niet wilde. Dit werd vele malen door de heer Y en uiteindelijk ook door mw X gedaan.

- Daarbij was het de AB die de cursus aanbood, en mij actief heeft doen afzien van de goedkopere cursus (...). Daarnaast wilde het AB geen verklaring geven van budget tekorten aan de SD, waarbij er geen redenen werden gegeven. Anderzijds vond zij het wel nodig om een noodzakelijkheidsverklaring aangaande een scholing te geven. Echter de cursist mocht deze verklaring niet inzien.

(...)

De oorspronkelijke toezegging was dat de SD en het AB de volledige cursusgelden voor hun rekening zouden nemen. De consulente had nergens aangegeven dat de andere helft door een toekomstige werkgever betaald zou worden. (...)

Optie 3 waarbij door een werkgever wordt betaald is door de heer Y zelf doorgekrast omdat hij ook ervan op de hoogte was dat de volledige vergoeding door het AB en SD zou worden gedaan. (...)

Duidelijke aanwijzingen van de oorspronkelijke toezegging

Uit de scholingsovereenkomst, de notulen en de handelwijze van de heer Y kan men uiteindelijk toch afleiden wat de oorspronkelijke toezegging was geweest.

1) De SD was op de hoogte van de volledige vergoeding van de cursus en heeft zelf de consulente benaderd om de cursusgelden volledig te vergoeden. U kunt dit zien in de notulen dat de SD vroeg om een verklaring en ook vroeg of er budget tekorten waren bij het arbeidsbureau. Dat de consulente eerst een verhaal had dat de SD dit niet wilde vergoeden, is dus bewijsbaar niet waar (zie notulen). Vervolgens gaat de consulente in haar brief naar u toe (...) over op het verhaal dat zij nooit een toezegging heeft gedaan. Dit is voor het eerst dat zij dat beweerd en is 'dus een heel ander verhaal dan wat zij hiervoor had verteld aan mij persoonlijk en de SD. Dat de SD om een verklaring vroeg om tot een volledige vergoeding over te gaan, bewijst op zich al wat de oorspronkelijke toezegging was en dat optie 1 werd gekozen met medeweten van alle partijen.

2) Het tweede bewijs van de oorspronkelijke toezegging is het dat de heer Y op 9 mei 2000 kwam mededelen dat de volledige vergoeding van de cursusgelden niet door kon gaan omdat de SD haar deel van de cursusgelden om onbekende redenen niet meer wilde vergoeden. Dit hield dus in dat het Arbeidsbureau de helft zou vergoeden. Dit is dus opnieuw in tegenspraak met wat er in de brief naar u toe (...) door de consulente wordt beweerd dat het Arbeidsbureau nooit tot een vergoeding over zou gaan. En het is ook in

tegenspraak met hetgeen uit de notulen van de SD blijkt dat de consulente een volledige vergoeding niet meer nodig vond. Ter verduidelijking, als de consulente nooit zo'n een toezegging had gedaan was het gewoon niet nodig geweest dat de heer Y een mededeling van wijziging kwam doen. En had de SD ook nooit gevraagd om een verklaring van budget tekorten. Als mijn beweringen onjuist waren geweest had de consulente dit tegen kunnen spreken in haar schrijven naar u toe. Ze gaat heel duidelijk niet in op de notulen van de SD.

3) Het derde bewijs van de toezegging is dat optie 1 de geldige optie is van de scholingsovereenkomst. Hoe de overeenkomst tot stand is gekomen, heb ik zo duidelijk mogelijk uiteengezet in mijn eerste schrijven naar u toe (...). Het is nota bene de heer Y zelf geweest die zei dat hij op de hoogte was van de toezegging van mw X en dat optie 1 gekozen kon worden. De heer Y omcirkelde optie 1 zelf wat nagegaan kan worden omdat het de inkt uit zijn pen is. Voor mij gold het volgende:

*voor cursist wordt betaald het gehele cursusbedrag. (optie 1)*

Het andere gedeelte "Cursist betaalt zelf" kon niet omdat ik geen geld kon opbrengen gezien mijn financiële situatie. Zowel mw X en de heer Y waren zich ervan bewust dat mensen die uit mijn situatie de arbeidsmarkt opgaan in een armoedeval terecht komen door de regels omtrent vaste lasten. Dit is allemaal duidelijk besproken! Daarom werden de cursussen ook vergoed. Dat optie 1 de geldige optie was blijkt ook uit het feit dat de heer Y op 9 mei 2000 kwam mededelen dat de gehele vergoeding niet kon doorgaan. Als er geen toezegging was gedaan van een gehele vergoeding (optie 1), was het ook niet nodig om een wijziging mede te delen.

## Conclusie

(...) Het aantal aanwijzingen dat de consulente niet de waarheid spreekt, is toch niet verwaarloosbaar. De notulen van de sociale dienst, de scholingsovereenkomst en de handelwijze van de heer Y laten duidelijk zien wat de oorspronkelijke afspraak was. Verder spreekt de consulente nergens iets tegen van hetgeen in de voorgaande correspondentie aan de orde is geweest terwijl zij ruimschoots de tijd heeft gehad om alles nauwkeurig door te nemen. Ze gaat niet in op de mededeling van wijziging door de heer Y op 9 mei 2000. Ze gaat niet in op de notulen van de SD. Ze geeft alleen een eigen interpretatie van de opties op de scholingsovereenkomst die niet klopt met wat er staat. Ze wijst optie 3 aan terwijl dit niet de geldige optie is. Verder zegt ze dat de SD de keuze van de optie bepaalt (...) en terwijl ze daarvoor had beweerd dat de gekozen optie alleen iets is tussen de cursist en (het opleidingsinstituut; N.o.) (...). Ze gaat in het geheel niet in op de informatie die zij aan de SD heeft doorgegeven en waarom zij een verkeerde datum (september 2000) doorgaf aan de SD terwijl zij degene was die zei dat ik beter anderhalve maand kon wachten om vervolgens bij (het opleidingsinstituut; N.o.) in april 2000 te beginnen."

## E. Reactie op de bevindingen

Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening liet in reactie op het verslag van bevindingen - met name de onder **D.** opgenomen reactie van verzoeker - onder meer het volgende weten:

“De Algemene Directie houdt vast aan het eerder ingenomen standpunt zoals dat bij brief d.d 26 juni 2001 aan U is kenbaar gemaakt.

Er is van de zijde van Kliq/voorheen ICT & Call Center Services van Arbeidsvoorziening te Amsterdam geen sprake geweest van toezeggingen in financiële zin zoals (verzoeker; N.o.) toch staande houdt. Naar U ook is toegelicht, viel een dergelijke toezegging *buiten* de reikwijdte van de consulent, en was dit een zaak van de gemeente. De rol van de consulent is uiteraard zeker niet zonder belang, want deze houdt in om voor de werkzoekende het juiste traject uit te zetten, gelet op diens wensen en mogelijkheden. De consulent kent de vacatures en overziet in aansluiting daarop de in aanmerking komende opleidingen en inventariseert scholingsmaatregelen waarmee de (langdurig) werkzoekende zich (weer) kan voorbereiden op een reguliere arbeidsplaats. Kortom, de consulent kan in dit opzicht er toe bijdragen om vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bij elkaar te brengen.

De consulent had in casu voor klager een opleiding in de automatisering geselecteerd waarmee goede ervaringen bestonden, en die na afronding ook een baangarantie zou inhouden. Het betrof hier een samenwerking tussen het Arbeidsbureau en de Gemeentelijke Sociale Dienst van Amsterdam, waarbij de verantwoordelijkheid voor de financiering van de opleiding bij deze laatste lag. De consulent had hiertoe een 'noodzakelijkheidsverklaring' aan de gemeente afgegeven.

Kennelijk echter had klager zekere bedenkingen tegen het door de consulent voorgestelde opleidingsinstituut. Zo kwamen de kosten hem te hoog voor ("...gewoon te duur..."), en - zoals ook thans veelvuldig uit zijn commentaar blijkt - leefde bij hem het beeld dat met name de opleider niet onaanzienlijk aan de opleiding zou verdienen ("...zoveel mogelijk geld in een korte tijd verdienen...", "...zo veel mogelijk geld opstrijken...", "...de heer X in een korte tijd zoveel mogelijk geld wilde verdienen..." etc.). Klager wenste in feite liever een andere cursus die goedkoper was.

Uiteindelijk echter is klager toch akkoord gegaan met het voorstel van het Arbeidsbureau, en heeft hij ook de opleidingsovereenkomst ondertekend.

In het verloop van de cursus echter heeft klager zijn deelname afgebroken, zoals U ook is toegelicht, zonder duidelijke afstemming met de consulent. Klager tracht het nu voor te stellen dat de consulent 'de scholingsovereenkomst had gewijzigd' en de toezegging van financiering had teruggedraaid (welke toezegging de consulent, als gezegd, niet had



gedaan), reden waarom klager de cursus voortijdig had beëindigd.

Deze voortijdige beëindiging nu kwalificeerde Kliq als 'te verwijten'. Klager liet immers, als langdurig werkloze, kansen op betaald werk in de automatisering schieten, terwijl hij juist zonder meer geschikt bevonden was om het voorgestelde traject af te lopen. Overigens zou Kliq - anders dan normaliter gebruikelijk is bij voortijdig afhaken - de cursuskosten niet op klager verhalen.

De Algemene Directie ziet gezien bovenstaande niet in, op welke wijze Kliq niet behoorlijk ten opzichte van klager zou hebben gehandeld.

Klager lijkt zich vergist te hebben bij het voortijdig afbreken van de cursus. Hij had bij deze cursus toch al vraagtekens geplaatst, zowel ten aanzien van de in zijn ogen hoge kosten, alsook - naar nu wel zeer helder blijkt - vanuit bedenkingen ten aanzien van het in zijn ogen laakbare streven van de cursusleider 'om zoveel mogelijk geld op te strijken'."