



# Rapport

**Datum: 27 november 2001**  
**Rapportnummer: 2001/373**

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland (RDA) zijn klachtbrief van 17 augustus 2000 heeft afgehandeld.

Verzoeker klaagt er met name over dat de RDA:

- zijn klacht ongegrond heeft verklaard;
- hem in het kader van de klachtbehandeling niet heeft gehoord;
- in reactie op zijn klachtbrief ten onrechte stelt dat het bemiddelingsplan van 28 mei 1999 in overleg met hem is opgesteld.

## Beoordeling

### I. Inleiding

Verzoeker staat ingeschreven als werkzoekende bij het Arbeidsbureau te Z.. Bij brief van 17 augustus 2000 heeft hij de Regionaal Directeur Arbeidsvoorzieningen Midden Nederland (hierna: de RDA) laten weten het niet eens te zijn met de inhoud van een rapport dat een consulente van het Arbeidsbureau te Z., mevrouw B., naar de gemeente Z. had gestuurd. Volgens verzoeker zou de werkelijke reden voor het beëindigen van de gesprekken niet in het rapport staan. Voorts merkte verzoeker in zijn brief op van mening te zijn dat het Arbeidsbureau geen medisch onderzoek mag laten verrichten. De RDA deelde verzoeker in zijn brief van 18 september 2000 mee de klacht van verzoeker ongegrond te achten en geen reden te zien de door verzoeker als rapport aangeduide berichtgeving in te trekken of te herroepen.

### II. Ten aanzien van het ongegrond verklaren van verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de RDA zijn klacht ongegrond heeft verklaard. In dit verband merkt verzoeker op dat zijn klacht betrekking heeft op de manier waarop hij zou zijn behandeld door een medewerkster van het Arbeidsbureau Z. en op de door deze medewerkster opgestelde rapportage. Voorts merkt verzoeker op dat het niet juist is dat er op 28 mei 1999 na overleg met hem een plan is opgesteld. Verzoeker stelt dat een dergelijk plan bij hem niet bekend is en dat er niets met hem is besproken. Wel is er door een medewerkster van het Arbeidsbureau gesproken over een onderzoek door een psycholoog. Volgens verzoeker is een psychologisch onderzoek te kwalificeren als een medisch onderzoek. Naar verzoekers mening kan het Arbeidsbureau geen verplichting opleggen tot het verrichten van een medisch onderzoek. Ook zou het Arbeidsbureau niet de bevoegdheid hebben om de geschiktheid of de ongeschiktheid tot het verrichten van arbeid vast te stellen. Verder is verzoeker van mening dat de medewerkster van het Arbeidsbureau de RDA onjuiste informatie heeft verstrekt. Volgens verzoeker stopte de

medewerkster van het Arbeidsbureau de gesprekken, omdat hij tegen haar had gezegd dat hij haar te opdringerig vond en niet omdat hij niet mee wilde werken aan een psychologisch onderzoek.

2. De RDA deelt verzoeker in zijn reactie van 18 september 2000 mee, dat verzoeker sinds 1991 met onderbrekingen staat ingeschreven bij het arbeidsbureau. Vanaf het moment dat verzoeker staat ingeschreven, hebben medewerk(st)ers van het arbeidsbureau verschillende keren gesprekken met hem gevoerd om na te gaan wat er gedaan kon worden om verzoeker aan de door hem gewenste baan te helpen. Verder merkt de RDA op dat op 28 mei 1999 na gesprekken en overleg met verzoeker een bemiddelingsplan is opgesteld. In dat bemiddelingsplan staat aangegeven dat er een dieperliggende problematiek achter verzoekers werkloosheid wordt vermoed. Om die reden was met verzoeker besproken dat het zinvol zou zijn middels een psychologisch onderzoek hier nader inzicht te krijgen. Volgens de RDA heeft verzoeker in het gesprek van 5 augustus 2000 aan zijn toenmalige contactpersoon laten weten niets voor een psychologisch onderzoek te voelen. Omdat volgens het Arbeidsbureau hiermee de weg werd afgesloten naar het vinden van een achterliggende oorzaak van verzoekers langdurige werkloosheid, werd het met verzoeker gevolgde traject gestaakt, onder mededeling aan verzoeker dat dit aan de Gemeentelijke Sociale Dienst zou worden gerapporteerd. Tevens geeft de RDA aan dat het nimmer de bedoeling is geweest dat het Arbeidsbureau verzoeker medisch wilde laten onderzoeken. Het Arbeidsbureau achtte het alleen zinvol om een deskundige in te schakelen teneinde na te gaan wat er mogelijk in de persoonlijke situatie van verzoeker in weg staat aan een verdere zelfontplooiing. Dit omdat het de RDA duidelijk lijkt dat de intellectuele capaciteiten en de gevolgde opleidingen van verzoeker niet de reden zijn van het niet in staat zijn een door verzoeker gewenste baan te krijgen en te behouden. De RDA achtte verzoekers klacht dan ook ongegrond.

3. Verzoeker geeft in zijn brief van 17 augustus 2000 aan dat hij het niet eens is met de inhoud van het rapport, en dat de werkelijke reden voor het beëindigen van de gesprekken niet in het rapport zou staan. Deze stelling onderbouwt hij niet. Verder geeft hij aan dat het Arbeidsbureau geen medisch onderzoek zou mogen laten verrichten. In zijn brief geeft hij niet aan dat zijn klacht zich tevens richtte op de wijze waarop hij door een medewerkster van het Arbeidsbureau behandeld zou zijn. De RDA geeft in zijn reactie van 18 september 2000 een uiteenzetting wat de reden is geweest tot het opstellen van een zogenoemd bemiddelingsplan, waarom het met verzoeker gevolgde traject werd gestaakt, en dat het Arbeidsbureau nooit de bedoeling heeft gehad verzoeker medisch te laten onderzoeken maar slechts heeft voorgesteld om door middel van een psychologisch onderzoek nader inzicht te krijgen in de achterliggende oorzaak van verzoekers langdurige werkloosheid. Gelet op de door verzoeker in zijn brief van 17 augustus 2000 aangevoerde argumenten en de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht door de RDA kan niet worden gesteld dat RDA verzoekers klacht niet in redelijkheid als ongegrond heeft kunnen aanmerken.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

### III. Ten aanzien van het horen

1. Verzoeker klaagt er verder over dat hij naar aanleiding van zijn klacht niet in de gelegenheid is gesteld mondeling te worden gehoord. In dit verband wijst verzoeker erop dat zijn klacht betrekking heeft op mevrouw B. Uit de reactie van de RDA op zijn klacht heeft verzoeker de indruk gekregen dat de RDA zich uitsluitend heeft gebaseerd op informatie die de RDA heeft gekregen van mevrouw B. Volgens verzoeker had het in het kader van een goede klachtafhandeling dan ook in de rede gelegen dat hij door de RDA was gehoord.

2. De Algemene Directie voor de Arbeidsvoorzieningsorganisatie merkt in reactie op deze klacht van verzoeker op dat verzoeker bij brief van 25 augustus 2000 is uitgenodigd om op zijn klacht een mondelinge toelichting te geven, indien daartoe bij hem de behoefte bestond (zie ook Achtergrond, onder 3.). Verzoeker heeft van deze mogelijkheid echter geen gebruik gemaakt.

3. Met ingang van 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in werking getreden. Hierin is neergelegd aan welke eisen een volwaardige procedure ter behandeling van klachten moet voldoen. Artikel 9:10 Awb (zie Achtergrond, onder 1.) bepaalt dat het bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord.

Blijkens de Memorie van Toelichting bij dit artikel (zie Achtergrond, onder 2.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat het horen er toe kan dienen om nadere informatie te krijgen. Tevens dient het horen de waarheidsvinding. Verder bestaat door middel van het horen van beide partijen de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, en kunnen partijen op elkaars standpunt reageren. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen kan ten slotte een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure, te weten herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur worden bewerkstelligd, ook als de klager geen gelijk krijgt.

Van het horen kan gelet op het belang ervan slechts in een beperkt aantal gevallen worden afgeweken, zo vervolgt de Memorie van Toelichting. Deze gevallen zijn in het tweede lid van artikel 9:10 weergegeven. Hier staat dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

4. Uit de brief van de RDA aan verzoeker van 25 augustus 2000 blijkt dat de RDA verzoeker in de gelegenheid heeft gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten. Verzoeker heeft van de mogelijkheid om zijn klacht mondeling toe te lichten geen gebruik gemaakt. In dit verband wordt opgemerkt dat het beginsel van hoor en wederhoor niet inhoudt dat verzoeker in elk geval de gelegenheid moet krijgen om te reageren op de bevindingen van de RDA naar aanleiding van het door hem ingestelde onderzoek naar verzoekers klacht. Door de RDA wordt in zijn reactie op verzoekers klacht uiteengezet

wat er feitelijk is gebeurd. Niet is hierbij gebleken dat deze weergave van de feiten dusdanig verschillen met hetgeen verzoeker in zijn brief van 17 augustus 2000 heeft aangegeven, dat de RDA hierin aanleiding had moeten zien om verzoeker nogmaals in de gelegenheid te stellen te worden gehoord.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel eveneens behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van het bemiddelingsplan van 28 mei 1999

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat de RDA in zijn reactie op verzoekers klacht stelt dat het bemiddelingsplan van 28 mei 1999 in overleg met hem zou zijn opgesteld.

2. De Algemene Directie van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie merkt te dien aanzien op dat in een reeks van gesprekken met verzoeker aan de orde is geweest welke mogelijkheden er waren en welke stappen nodig zouden zijn om het beoogde doel - het verkrijgen van een passende functie - te bereiken. Zoals uit het PGI-systeem blijkt heeft verzoeker hierbij ook een eigen inbreng gehad, aldus de Algemene Directie (zie Bevindingen, onder **C. 2.** en **3.**) Het plan dat uiteindelijk werd opgesteld was slechts bedoeld om de kansen van verzoeker op het verkrijgen van een passende functie te vergroten. Het had, aldus de Algemene Directie, met andere woorden, niet meer of minder als oogmerk om zijn belang te dienen. Volgens de Algemene Directie ziet verzoeker voorbij aan het feit dat het plegen van overleg niet noodzakelijkerwijs inhoudt dat er ook overeenstemming moet zijn ten aanzien van de inhoud van het plan.

3. De Algemene Directie kan in het standpunt worden gevolgd dat er met verzoeker gesprekken zijn gevoerd over het vinden van een hem passende functie en welke stappen er eventueel nodig zouden zijn om dit doel te bereiken. Afgezien van het feit dat dit blijkt uit het PGI-systeem, geeft verzoeker in zijn brief van 30 oktober 2000 aan de Nationale ombudsman aan dat er door een medewerkster van het Arbeidsbureau is gesproken over een psychologisch onderzoek (zie Bevindingen, onder **B.2.**). Dat er ten aanzien van de inhoud van het bemiddelingsplan geen overeenstemming is bereikt tussen verzoeker en het Arbeidsbureau, doet er niet aan af dat er met verzoeker wel overleg is geweest over het opstellen van een dergelijk plan.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland te Utrecht, die wordt aangemerkt als een

gedraging van Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is niet gegrond.

## Onderzoek

Op 31 oktober 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer mr. drs. Y. te Z., met een klacht over een gedraging van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland te Utrecht.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, een onderzoek ingesteld.

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

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

Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker deelde de Regionaal Directeur Arbeidsvoorziening Midden Nederland (RDA) bij brief van 17 augustus 2000 het volgende mee:

“...Mevrouw B., consulente van het Arbeidsbureau Z. heeft een rapport over mij naar de gemeente Z. gestuurd.

Ik ben het niet eens met dit rapport.

De inhoud is onjuist.

Ik ben van mening, dat het Arbeidsbureau geen medisch onderzoek mag laten verrichten.

De werkelijke reden voor het beëindigen van de gesprekken staat niet in het rapport.

Om deze redenen verzoek ik u het rapport in te trekken...”

2. De klachtencoördinator van Arbeidsvoorziening Midden Nederland liet verzoeker bij brief van 25 augustus 2000 het volgende weten:

“...Overeenkomstig de Algemene Klachtenregeling voor de Arbeidsvoorzieningsorganisatie zal de volgende procedure gevolgd worden.

Uw klacht wordt voorgelegd aan de medewerk(st)er onder wiens/wier verantwoordelijkheid de gedraging valt, met het verzoek inhoudelijk op het daarin gestelde te reageren. Zo nodig kan na ontvangst hiervan nog een tweede ronde van hoor/wederhoor volgen.

Indien u uwerzijds meent dat uw schriftelijke klacht nog een mondelinge toelichting behoeft, kunt u dat aan ondergetekende kenbaar maken.

Wij verwachten uiterlijk 6 oktober 2000 een eindoordeel te kunnen geven...”

3. In zijn brief van 18 september 2000 aan verzoeker merkte de RDA het volgende op:

“...De feiten

U staat met onderbrekingen sinds 1991 ingeschreven als werkzoekende. Er zijn sedertdien verschillende keren door medewerk(st)ers van het Arbeidsbureau gesprekken met u gevoerd, teneinde te bezien wat gedaan kan worden om u aan de door u gewenste baan te helpen.

Op 28 mei 1999 werd na overleg met u een plan opgesteld, waarin aanbevolen wordt nader te onderzoeken welke mogelijke oorzaken aan uw langdurige werkloosheid ten grondslag liggen.

Na gesprekken op 3 augustus, 18 en 22 november 1999, waarin uw contactpersoon onder meer voorstelde een psychologisch onderzoek te laten uitvoeren, werd door de behandelend medewerk(st)er besloten het ingezette traject te staken. U werd meegedeeld dat over de voortgang van het bemiddelingstraject aan de Gemeentelijke Sociale Dienst, waarvan u een uitkering ontvangt, gerapporteerd zou worden.

U verzocht begin van dit jaar om op de zaak terug te komen en u wilde wederom een afspraak maken. In het op 10 april 2000 plaatsgevonden gesprek werd u inzage in uw gehele dossier gegeven en kreeg u op uw verzoek een integrale kopie hiervan mee.

## Uw klacht

In uw klachtbrief stelt u het niet eens te zijn met de inhoud van het rapport; u stelt dat de inhoud onjuist is. Voorts vindt u dat het Arbeidsbureau geen medisch onderzoek mag laten verrichten. U verzoekt het rapport in te trekken.

Zoals aangekondigd heb ik de verantwoordelijk leidinggevende om een reactie gevraagd. Daarin wordt aangegeven dat het bemiddelingsplan (bedoeld wordt het plan van 28 mei 1999) zoals gebruikelijk en volgens afspraak is opgestuurd naar de Gemeentelijke Sociale Dienst, afdeling Activering en Scholing. Lopende het ter uitvoering van dit plan ingezette traject, werd de voortgang aan de Sociale Dienst tevens mondeling toegelicht.

Voorafgaand aan de beoordeling van uw grieven lijkt het zinvol eerst een nadere toelichting te geven op de wijze waarop er door de verschillende organisaties op dit terrein wordt samengewerkt en getracht de gezamenlijke doelstellingen te bereiken. Zoals algemeen bekend mag worden verondersteld is er een steeds verdergaande vorm van samenwerking tussen o.a. de Gemeentelijke Sociale Diensten en de Arbeidsbureaus, waarvoor de wettelijke basis te vinden is in het Samenwerkingsbesluit SWI (Staatsblad 1997, 804). Beide organisaties hebben onder meer als doel mensen te helpen in hun eigen onderhoud te voorzien, doorgaans middels het vinden van betaald werk.

De al langer bestaande wederzijdse verplichting tot vormen van samenwerking en gegevensuitwisseling is voorts neergelegd in de artt. 6 e.v. Arbeidsvoorzieningswet 1996 en de artt. 111 en 122 Algemene Bijstandswet. Hierin is onder meer bepaald dat de Arbeidsbureaus desgevraagd en op eigen initiatief (...) adviseren over voor inschakeling in de arbeid noodzakelijk geachte scholing. Voorts is het Arbeidsbureau verplicht het (vermoeden van) niet nakomen van verplichtingen door de uitkeringsgerechtigde te melden aan o.a. de Gemeentelijke Sociale Dienst.

Binnen dit samenwerkingsverband -die samen met de Uitvoeringsinstellingen beter bekend is onder de naam CWI (Centra voor Werk en Inkomen)- wordt getracht de klant zo efficiënt mogelijk aan een baan te helpen of, als dat niet direct haalbaar is, een traject aan te bieden waarmee de instroomkansen naar de arbeidsmarkt verbeterd worden.

Voor cliënten/werkzoekenden die een uitkering van de Gemeentelijke Sociale Dienst ontvangen, wordt binnen het CWI vaak de expertise van de partner Arbeidsbureau benut door het laten onderzoeken waarom het betreffende cliënt niet lukt op de arbeidsmarkt in te stromen. Daartoe wordt gezien of er beletsel is in opleiding, ervaring, beroepswens of wellicht andere, in de persoon van betrokkene gelegen factoren. Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek kunnen maatregelen worden voorgesteld, die de geconstateerde belemmering moeten verhelpen.



Binnen dit werkverband is een zekere mate van gegevensuitwisseling noodzakelijk en aanvaard. Dit wil niet zeggen dat steeds integrale inzage van het persoonlijk dossier is toegestaan. Alleen die gegevens mogen worden verstrekt die voor de arbeidsbemiddeling van belang zijn.

In uw concrete situatie werd op 28 mei 1999 na gesprekken en overleg met u een bemiddelingsplan opgesteld. Daarin staat aangegeven dat er een dieperliggende problematiek aanwezig wordt vermoed. Met u werd besproken dat het zinvol zou zijn hierin middels een psychologisch onderzoek nader inzicht te krijgen. In het gesprek dat u 5 augustus 2000 met uw toenmalige contactpersoon had gaf u aan niets voor deze optie te voelen. Omdat hiermee de weg naar het mogelijk vinden van de achterliggende oorzaak van uw langdurige werkloosheid werd afgesloten, werd het met u gevolgde traject gestaakt, onder mededeling aan u dat dit aan de Gemeentelijke Sociale Dienst zou worden gerapporteerd. Vervolgens werd deze beëindiging aan laatstgenoemde dienst meegedeeld en kort toegelicht.

Ik meen dat deze gang van zaken volkomen correct is en geheel in overeenstemming met de bestaande en deels bovengenoemde wettelijke bepalingen. Er is, voor zover hierover bij u twijfel bestaat, zeker geen integrale inzage in uw dossier gegeven, doch werden uitsluitend die gegevens verstrekt die voor het doel -in casu het uitvoeren van het bemiddelingsplan- relevant waren. Voorts is het nimmer de bedoeling geweest dat het Arbeidsbureau u medisch zou willen laten onderzoeken. Zoals hiervoor uiteen gezet werd het wel zinvol geacht een terzake deskundige in te schakelen.

Bovenstaande overziend acht ik uw klacht ongegrond en zie ik geen reden de berichtgeving -door u als "rapport" aangeduid- in te trekken of te herroepen.

Tot zover mijn antwoord op de door u ingediende klachtbrief.

Het spijt mij zeer te moeten constateren dat in uw contacten met mijn medewerk(st)ers bij u kennelijk en geheel ten onrechte het gevoel is ontstaan dat de met u besproken te nemen actie niet in uw belang zou zijn.

Het kan naar mijn overtuiging zeer zinvol zijn om samen met behulp van een deskundige te bezien wat er mogelijk in de persoonlijke situatie in de weg staat aan een verdere zelfontplooiing. Immers lijkt duidelijk dat uw intellectuele capaciteiten en gevolgde opleidingen niet de reden kunnen zijn van het niet vinden en houden van de door u gewenste baan. Ik hoop van harte u er van te hebben overtuigd dat het enige doel van het Arbeidsbureau en haar medewerk(st)ers was en nog steeds is u aan passend werk te helpen. Indien u bereid bent in constructief overleg met uw toenmalige contactpersoon deze draad weer op te pakken, kunnen wellicht op termijn de bij u aanwezige kwaliteiten in enige werkkring tot hun recht komen.

Hopend uw klacht hiermee afdoende te hebben beantwoord...”

## B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

2. Voorts merkte verzoeker in zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 30 oktober 2000 nog het volgende op:

“...Naar mijn idee is er in het geheel niet tegemoet gekomen aan mijn klacht. De afhandeling van de klacht lijkt uitsluitend gebaseerd op de informatie, die gegeven is door de medewerkster, waar de klacht betrekking op had. Er kan niet verwacht worden, dat deze informatie objectief is. Het lijkt mij, dat het behandelen van een klacht op grond van de informatie van de betrokken medewerkster geen goede behandeling van de klacht tot gevolg kan hebben.

Mijn klacht heeft betrekking op de manier, waarop ik behandeld ben door een medewerkster van het Arbeidsbureau Z. en op de door de medewerkster opgestelde rapportage. Zowel het gedrag als de rapportage waren naar mijn idee foutief, onbehoorlijk en onprofessioneel. Bij de inschrijving bij het Arbeidsbureau is mij meegedeeld, dat het Arbeidsbureau mij op grond van mijn opleiding en leeftijd indeelde in de categorie onbemiddelbaar. Vervolgens heeft er een serie gesprekken plaatsgevonden. Wanneer mijn positie als onbemiddelbaar wordt beschouwd, valt niet in te zien wat de zin en de bedoeling zijn van het voeren van een aantal gesprekken. Een gesprek hierover was niet mogelijk. Overleg over de gang van zaken was onmogelijk. De betrokken medewerkster nam voortdurend een denigrerende en kleinerende houding aan. Dit vind ik onjuist. (De RDA; N.o.) stelt, dat er op 28 mei 1999 na overleg met mij een plan is opgesteld. Dit is onjuist. Er is mij niets bekend over het opstellen van een trajectplan, bemiddelingsplan of onderzoeksplan. Er is niets met mij besproken. Ik heb mij nergens toe verplicht. Er is door de medewerkster van het Arbeidsbureau gesproken over een onderzoek door een psycholoog. Volgens mij is een psychologisch onderzoek te kwalificeren als een medisch onderzoek. De betrokken medewerkster bracht dit zo. Naar ik meen, kan het Arbeidsbureau geen verplichting opleggen tot het verrichten van een medisch onderzoek. Het Arbeidsbureau handelde volgens mij onbevoegd door te verzoeken om een medisch onderzoek. De bevoegdheid tot het vaststellen van de geschiktheid of de ongeschiktheid tot het verrichten van arbeid komt het Arbeidsbureau voor zover mij bekend niet toe.

De medewerkster van het Arbeidsbureau heeft volgens mij onjuiste informatie verstrekt aan (de RDA; N.o.). De medewerkster van het Arbeidsbureau stopte de gesprekken, omdat ik tegen de medewerkster van het Arbeidsbureau zei, dat ik haar opdringerig vond. Om die reden beëindigde de medewerkster het betreffende gesprek en tevens de reeks gesprekken. Ten onrechte en in strijd met de waarheid is deze reden niet doorgegeven

aan (de RDA; N.o.). (De RDA; N.o.) stelt, dat ik op 5 augustus 2000 aangegeven zou hebben, niets voor een psychologisch onderzoek te voelen. De gesprekken zijn eerder gestopt. Het gesprek op 5 augustus 2000 was niet bepalend voor het beëindigen van de gesprekken.

De redenen, op grond waarvan het opperen van het houden van een medisch onderzoek naar mijn mening onjuist is, zijn niet beoordeeld. De eerste reden is, dat niet valt in te zien, wat de zin van het voeren van gesprekken is, omdat ik bij inschrijving op grond van mijn leeftijd en opleiding direct in de categorie onbemiddelbaar geplaatst ben. De tweede reden is, dat het Arbeidsbureau volgens mij niet bevoegd is om een medisch onderzoek in te stellen. Het Arbeidsbureau is volgens mij ook niet bevoegd om de mate van arbeidsgeschiktheid te beoordelen. Tenslotte was de houding tegenover mij negatief en waren de gesprekken en de houding van de betrokken medewerkster onprofessioneel. Bij een dergelijke slechte gang van zaken kan niet gesproken worden van een juiste begeleiding. Op grond van de slechte behandeling, die mij ten deel viel, kon er niet van mij verwacht worden, dat ik geïnteresseerd zou zijn in het geven van medewerking aan een vervolg van de serie gesprekken. De manier, waarop ik behandeld ben, was incorrect. Er is niet gehandeld in overeenstemming met de bestaande wettelijke bepalingen. Er is gehandeld in strijd met de geldende procedures en in strijd met de gebruikelijke gang van zaken. Deze opvattingen en argumenten zijn niet beoordeeld in de behandeling van mijn klacht. Om die reden vind ik de beantwoording van de klacht onvoldoende...”

### C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

1. De Algemene Directie van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht bij brief van 10 mei 2001 het volgende mee:

#### “...**Beoordeling**

De Algemene Directie komt na bestudering van de stukken tot de conclusie dat de driedelige klacht goede grond mist, en verzoekt u om zich dienovereenkomstig terzake uit te spreken.

De Algemene Directie stelt hierbij voorop dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden Nederland in zijn brief van 18 september 2000 reeds zeer uitvoerig is ingegaan op klagers grieven, en daarbij een goede samenvatting en analyse van deze aangelegenheid heeft gegeven. Dit op basis van een onderzoek door de regionale klachtcoördinator.

De Algemene Directie verwijst dan ook met volledige instemming naar de inhoud van dit schrijven, en voegt daar zo ver noodzakelijk het volgende aan toe.

Het Arbeidsbureau heeft zich ten zeerste ingespannen om klager te bemiddelen c.q. te begeleiden naar een passende vacature. Vanaf de beginjaren 1990 stond klager

ingeschreven als werkzoekende, en is hij regelmatig en intensief begeleid. Een en ander resulteerde echter niet in bemiddeling naar een duurzame passende functie. Wel heeft klager in de jaren nadien enkele kortdurende functies vervuld, en is hij zich ook in andere richtingen dan de juridische - waarvoor hij reeds gekwalificeerd was - gaan oriënteren. Klager opperde enkele ideeën om aan de slag te komen, zowel als zelfstandige alsook als werknemer in loondienst. Vanuit de trajectbemiddeling echter rezen er twijfels dienaangaande. Klager beschikte immers niet of nauwelijks over relevante arbeidservaring, diens laatste activiteit op juridisch gebied dateerde van december 1996. Dit is ook aan klager meegedeeld.

Aangezien er op deze wijze tot dan toe weinig voortgang zat in het verkrijgen van, c.q. toeleiden naar regulier, passend werk, ontstond bij de begeleidend consultant de behoefte om meer inzicht te krijgen in het zoekgedrag van klager. In een van de daarop volgende gesprekken is aan klager kenbaar gemaakt dat er hier toch een probleem lag, en dat er een vermoeden bestond dat dit mogelijk met in de persoon gelegen factoren van doen had. Ten einde dit nader uit te zoeken, werd aan klager het voorstel gedaan om dit aan een specifieke deskundige, in casu een psycholoog, voor te leggen.

Klager echter wenste hier niet op in te gaan (blijkens de klacht zou hij, in eigen woorden, hebben gezegd dat hij de medewerkster van het Arbeidsbureau 'opdringerig' vond). Dat was voor de trajectbemiddeling aanleiding om het gesprek, en ook het bemiddelingstraject, af te breken. Hiervan zou - conform de geldende regels - melding worden gedaan aan de Sociale Dienst.

Dit speelde eind november 1999.

In zijn klacht kwalificeert klager dit voorstel vanuit de bemiddeling (namelijk om het gesignaleerde probleem in toeleiding naar een passende functie voor te leggen aan een deskundige, i.c. een psycholoog) als *medisch onderzoek*. Hiertoe zou het Arbeidsbureau volgens klager geen bevoegdheid hebben.

De Algemene Directie kan dit niet nader gemotiveerde standpunt van klager niet volgen.

Een psychologisch onderzoek - zo hier in dit geval al van gesproken kon worden - is immers geenszins gelijk te stellen met een medisch onderzoek. Het betreft wezenlijk verschillende disciplines met onderscheidene voorwerpen van studie en onderzoek. De trajectbemiddeling besloot in casu - na een moeizaam en weinig vruchtbaar gebleken verloop van de begeleiding van klager - om "...meer inzicht te krijgen in zijn zoekgedrag en hoe gemotiveerd hij is een reële functie te vinden...".

Na een toenemend aantal niet gelukte zoekpogingen naar passend werk, is het dan zeer goed verdedigbaar dat vervolgens (ook) wordt gekeken naar mogelijk in de persoon van de werkzoekende gelegen factoren. Hierbij wordt een terzake deskundige ingeschakeld.

Dit acht de Algemene Directie een alleszins terechte stap, die ook past binnen de taakopdracht die Arbeidsvoorziening heeft om (langdurig) werkzoekenden te ondersteunen bij het verkrijgen van (regulier) werk.

In het kader van de bemiddeling is het immers juist zeer relevant om te bezien in hoeverre de geambieerde functies enerzijds en de daartoe minimaal vereiste geschiktheid van de kandidaat anderzijds redelijkerwijze met elkaar in overeenstemming (te brengen) zijn.

Overigens tekent de Algemene Directie hierbij aan, dat conform de beroepscode de uitkomsten van een psychologisch onderzoek altijd eerst met de cliënt worden besproken; deze laatste kan dan vervolgens beslissen of (delen van) die uitkomsten al dan niet ter kennis van de opdrachtgever mogen worden gebracht.

Nu klager van zijn kant niet heeft willen instemmen met dit (zoals gezegd, volkomen juist en gangbaar) plan van de zijde van het Arbeidsbureau, draagt hij zelf de volle verantwoordelijkheid voor het afbreken van de bemiddeling.

Het is ter zake wettelijke regel, dat ten aanzien van deze ontwikkelingen gegevensuitwisseling plaatsvindt tussen de samenwerkende organisaties Arbeidsvoorziening, UVI en Gemeentelijke Sociale Dienst. Dit is ook helder uitgelegd, met artikelverwijzing, in de genoemde brief van de Regionaal Directeur aan klager. Er kan dan ook geen sprake van zijn dat deze gegevensuitwisseling met de Sociale Dienst wordt ingetrokken, zoals klager verzocht heeft. Uiteraard staat en stond het klager vrij om mogelijk feitelijke onjuistheden in de PGI (primaire gemeenschappelijke informatiesystemen; N.o.)-verslaglegging, waarvan hij een kopie ontving, te corrigeren (art. 12 PGI-reglement Arbeidsvoorzieningsorganisatie). Dit echter heeft hij tot nu toe nagelaten.

De klacht is op dit onderdeel terecht ongegrond verklaard.

De grief dat klager niet gehoord is in het kader van de klachtbehandeling stuit af op het volgende feit. De regionale klachtencoördinator heeft klager bij brief van 25 augustus 2000 met zoveel woorden uitgenodigd om een mondelinge toelichting op zijn schriftelijke klacht te geven, indien daaraan bij hem de behoefte bestond. Klager heeft van deze uitnodiging geen gebruik gemaakt.

Hiermee ontbeert zijn klacht (ook) op dit punt goede grond.

De Algemene Directie volgt de derde grief van klager evenmin. In een reeks van gesprekken met klager is aan de orde geweest welke mogelijkheden er waren en welke stappen nodig zouden zijn om het beoogde doel - het verkrijgen van een passende functie - te bereiken. Klager heeft hierbij onmiskenbaar ook een eigen inbreng gehad, zo blijkt uit het PGI-systeem. Het plan dat uiteindelijk werd geconcipeerd was slechts beoogd om de kansen van klager op het verwezenlijken van dit doel te vergroten.

Het had, met andere woorden, niet meer of minder als oogmerk om *diens belang* te dienen.

Klager ziet er naar het oordeel van de Algemene Directie echter aan voorbij dat het plegen van *overleg* niet noodzakelijkerwijze inhoudt, dat er ook *consensus* is ten aanzien van de inhoud van het plan.

Klager is voorts niet expliciet waar hij stelt dat - en op welke concrete onderdelen - het rapport van het Arbeidsbureau 'onjuist' is. Evenmin beargumenteert hij waarom hij een psychologisch onderzoek gelijkstelt met een medisch onderzoek.

Klager beperkt zich ertoe, de houding en opstelling van de medewerkster van het Arbeidsbureau - zonder een specifieke toelichting of voorbeelden te geven - als 'foutief, onbehoorlijk en onprofessioneel' aan te merken.

Het derde klachtonderdeel acht de Algemene Directie derhalve eveneens ongegrond.

Ten slotte - maar dit valt buiten het bestek van uw vraagstelling - hecht de Algemene Directie eraan, op te merken dat het Arbeidsbureau uiteraard te allen tijde bereid is om zich alsnog te belasten met bemiddeling en ondersteuning van klager bij het zoeken naar passend werk. Dat dit op basis van wederzijds vertrouwen en in alle constructiviteit dient te geschieden, spreekt van zelf.

Dit gaf de Regionaal Directeur in zijn reactie aan klager trouwens ook aan, en klager lijkt dit te miskennen..."

2. De bijgevoegde PGI-verslaglegging vermeldt onder meer:

"Doelstelling: (...)

In verschillende gesprekken sinds het kwintverslag langdurig met betrokkene gesproken. Het eerste gesprek in mei 1999 was bedoeld hem aan het denken te zetten. In het verleden heeft het arbeidsbureau reeds geïnvesteerd in hem d.m.v. sollicitatietraining en de Omslag. Dit heeft slechts zeer kortdurend effect gehad. Gelet op de dieperliggende problematiek, die door betrokkene overigens gebagataliseerd wordt, is het belangrijk dit te (laten) onderzoeken alvorens het juiste begeleidings-instrument in te kunnen zetten.

Betrokkene is echter moeilijk benaderbaar op dit punt en het is mij nog niet duidelijk of de oorzaak in zijn minder ontwikkelde sociale vaardigheden zit of anderszins. Om hierin meer zicht te krijgen is het voorstel dit nader te onderzoeken door onze psycholoog. Hiervoor voelt betrokkene niets. Daardoor is begeleiding arbeidsbureau nu afgerond.

Vrije tekst: 03-08-1999 Mw. B.

Betr. 280599 volgens afspraak gesproken. Verslaglegging duurde even, omdat dit wat tijd kost om juiste formulering te hanteren. Betr. heeft de neiging zijn onzekerheid te camoufleren om direct met oplossingen aan te komen zonder zich af te vragen hoe e.e.a. in elkaar steekt! Het begin van het gesprek liep niet direct vlotjes.

Hij nam direct het initiatief door aan te geven dat hij 3 oplossingen heeft voor het feit dat hij werkloos is nl.

1- solliciteren (en hij had inmiddels een uitn. voor een sollicitatiegesprek 010699 als directeur Zalencentrum (...) en een vacature als jurist bij een incassobureau. Op mijn vragen of hij zich hiervoor geschikt achtte wist hij niet goed op in te gaan!)

2- beginnen als zelfstandige.

3- vrijwilligerswerk doen. (Hij had al een functie gezien nl. als jurist bij vluchtelingenwerk, maar was afgewezen omdat hij geen affiniteit voor de doelgroep zou hebben. Hij meende dat dit vanzelf kwam als hij daar werkte!)

Betr. is actief in politieke zaken, maar vanuit een m.i. verkeerde invalshoek nl. om daarmee in de raad te komen en zodoende te verdienen.

Een vervolgspraak is zinvol om te bezien of ondersteuning richting arbeidsmarkt mogelijk is. Ook om e.e.a. te laten bezinken en erop terug te komen.

05-08-1999 Mw. B.

Hr. A. (GSD) gesproken. Hij is op de hoogte van afspraak. Indien betr. een traject krijgt aangeboden kan dit (...) opgestuurd worden!

31-08-1999 Mw. B.

Betr. heeft zich middels zijn vrouw (?) afgemeld wegens ziekte een kwartier voor de afspraak.

Betr. opnieuw uitgenodigd ma. 130999 om 10.00 uur.

01-10-1999 Mw. B.

Betr. had zich een week vergist. Hij meldde zich weer via een vrouw ziek af voor afspraak 060999, terwijl hij was uitgenodigd voor 130999! Uiteindelijk is hij ook niet 130999 gekomen. De afspraak voor vandaag heeft hij middels een snel handgeschreven "briefje" gisteren zonder postzegel in onze brievenbus gestopt! Hij kon niet komen, omdat hij met vakantie zou zijn? Uit info GSD blijkt dat hij de volgende dagen als vakantie gemeld heeft: 15-17/9/99, 22-24/9/99 en 29-30/9/99. En niet 011099!

11-10-1999 Mw B.

Betr. heeft gereageerd op brief te reageren op bepaalde dagen binnen een bepaalde tijd! Hem uitgenodigd 011199 om 11.00 uur nadat hij aanvankelijk had aangegeven niet 's ochtends te kunnen. Op mijn vraag of hij een baan had moest hij dit ontkennend beantwoorden. Echte reden waarom hij 's ochtends niet kon gaf hij niet!! Aandachtspunt. Compromis is uiteindelijk 11.00 uur geworden en geen 09.30 uur.

18-11-1999 Mw. B.

Betr. 011199 (eindelijk) gesproken. Zeer lang stilgestaan bij de manier van "communiceren", die wel zeer vanuit "eenrichting" komt. Hij begrijpt dit niet. Ook de manier van ziekmelden is niet geheel zoals het hoort. Nu blijkt dat betr. een verkeerd ritme heeft. Hij heeft erg veel moeite om 's ochtends te beginnen. Dat was ook de reden dat op z'n vroegs een afspraak om 11.00 uur gemaakt kan worden. Dit is ook moeilijk te bespreken met betrokkene. Hij vindt dit zeer moeilijk. Hij is van mening dat als hij een reden aangeeft het einde discussie moet zijn! Hij staat weinig open voor argumenten van een ander. Hij is moeilijk benaderbaar.

Toch is het geen onaardige man. Hij vraagt zich af als ik doorvraag waarvoor het nodig is, waartoe dit leidt, want misschien is de conclusie dat er niets mogelijk is. Daarom is hij zeer terughoudend bij vele vragen.

Vervolgafspraak gemaakt met huiswerkopdracht-vacatures uit krant en internet halen.

22-11-1999 Mw. B.

Betr. volgens afspraak 191199 om 11.00 uur gesproken.

Direct begonnen met bespreken "huiswerkopdracht". Doel van deze actie was om meer inzicht te krijgen in zijn zoekgedrag en hoe gemotiveerd hij is een reële functie te vinden. Het is mij wel duidelijk dat zijn categorische ontkenning dat hij een probleem heeft en wel in de persoon gelegen factoren blijkt uit de reeks vac., die hij meegenomen heeft. Inhoudelijk vragen ze veel ervaring, die betr. niet heeft. Erop doorvragend kan hij alleen aangeven dat hij het beheerst, maar hij weet het niet met argumenten te onderbouwen. Dit is een steeds terugkerend fenomeen. Al in 1994 is hem dit gezegd bij het voormalige Top Centre! Hij wil absoluut niet verder gaan dan dat het feit dat hij werkloos is "zijn grootste probleem" is. Hoe en wat er aan te doen ligt in eerste instantie bij de ander, in dit geval de wg! Hij houdt zich strak aan de regels, maar alles vanuit hemzelf geredeneerd. Een mooi voorbeeld is hoe hij de "huiswerkopdracht heeft uitgevoerd. Hij heeft nauwelijks de moeite genomen om de vacatures uit te knippen. Een grove stapel kranten had hij meegenomen. Dit met hem besproken. Als reden geeft hij aan dat hij het druk had en op mijn vraag waarmee geeft hij als antwoord: "met zichzelf".



Ook de organisatie van een soort balletvoorstelling vergt veel tijd en hij is gaan informeren of hij een bonus kan krijgen om vrijw. werk te doen! GSD heeft hem hiervoor verwezen naar AB voor toestemming. Aangegeven dat ik nog niet zover ben! Bovendien ligt toestemming vrijw. werk bij GSD. Hij komt weer terug op zijn "plan" van mei'99, maar aangeven dat dit geen plan is, maar een opsomming van mogelijkheden om uit de uitk. te komen. Betr. aangegeven een keuze te maken om zodoende te bezien of AB hem in die keuze verder kan ondersteunen. Dit wil hij nu nog niet! Hij blijft soll. en hij denkt aan een eigen bedrijf in de advocatuur.

Om e.e.a. te onderbouwen wat mogelijk is, is hem voorgesteld een onderzoek van S. te doen. Hiervoor voelt hij niets en als reden geeft hij aan dat hij "zijn probleem niet zo zwaar inziet als ik".

Ook is hij moeilijk benaderbaar over inzicht verschaffen of prof. hulp hem kan helpen of dat hij ooit al begeleid is geweest.

Uiteindelijk gesprek afgebroken.

Betr. is op de hoogte dat e.e.a. aan GSD zal worden gerapporteerd.

11-04-2000 Mw. B.

Vanwege klacht betr. is traject heropend om gegevens te kunnen uitdraaien. Traject was reeds in november 1999 afgesloten."

3. Bijgevoegd was tevens de werkzoekende gegevens van verzoeker. Deze luiden onder meer als volgt:

"ANALYSE:

Betrokkene heeft in het verleden zijn gymnasium afgerond en moest toen een vervangende dienstplicht doen. Hij is daarna begonnen met een studie geneeskunde, maar deze heeft hij na 2 jaar het eerste jaar te hebben geprobeerd, verlaten. Zijn cijfers waren niet voldoende. Hij had voor geneeskunde gekozen, omdat hij mensen wilde helpen. Hij is gaan onderzoeken welke studie hem dit nog meer kon bieden en hij is bij de studie rechten terecht gekomen. Deze studie volgde hij in voltijd. Hij heeft 11 jaar gestudeerd om zijn diploma te halen. Hij kan niet onderbouwen wat hiervan de reden is. Na zijn studie heeft hij een tijdje baantjes via het uitzendbureau gehad, die in een andere richting waren dan rechten. Hij heeft in 1990 een sollicitatietraining via het arbeidsbureau gevolgd, waardoor hij een baan bij een advocatenkantoor vond. Hier heeft hij een paar maanden gewerkt. Het arbeidsverleden van betrokkene kenmerkt zich door korte baantjes met lange tussenposes voordat hij een nieuwe baan vindt. Hij heeft zelfs een tijdlang op vrijwillige basis bij een advocatenkantoor gewerkt (met toestemming van GSD).

In december 1996 heeft hij voor het laatst in een juridische richting gewerkt. Hij heeft in 1998 nog een maand bij Cadans op de administratie gewerkt, maar verder heeft hij geen werkervaring opgedaan. Op eigen initiatief is hij voorzitter geworden van de lokale omroep van IJsselstein. Hij is dit helemaal op poten aan het zetten er moet een bestuur komen etc. Op dit moment bestaat de omroep alleen uit een voorzitter. Hij had bij de gemeente een subsidie aangevraagd voor een Melkert 1 baan (voor zichzelf). In eerste instantie was dit toegekend, maar dit is nu terug gedraaid, omdat de richting nog niet daadwerkelijk bestaat (zonder bestuur etc vandaar dat hij nu weer op zoek is naar een baan (hij gaat uitkering bij GSD aanvragen). Hij heeft een drietal ideeën over hoe hij inkomsten kan krijgen

in de richting van theologie een baan zoeken (hij is in september 1998 met deze universitaire studie begonnen)

een eigen juridisch adviesbureau starten.

Dit zijn ideeën die hooguit op de lange termijn rendabel zijn. Op de korte termijn heeft hij zelf geen ideeën. Hij heeft er een hard hoofd in dat hij een werkgever vindt die hem een juridische baan aan kan bieden. Omdat hij in het verleden banen maar korte tijd had en daar tussenin lange tijd werkloos. Zelf geeft hij aan dat werkgevers hem bij een gesprek uitzicht gaven op een functieverbetering (als hij als assistent begon), maar dat hier in de praktijk niets van terecht kwam. Betrokkene wilde dan niet langer bij het bedrijf werken. Tevens geeft hij aan dat hij voor zijn eigen mening uitkomt en dat dit niet altijd door de werkgever gewaardeerd wordt. Betrokkene solliciteert wel op juridische functies maar heeft nauwelijks sollicitatiegesprekken. Betrokkene staat ook bij uitzendbureaus ingeschreven.

#### DIAGNOSE:

Betrokkene heeft een paar maanden een Melkert-baan gehad, maar deze subsidie was niet terecht uitgekeerd. Als je deze werkervaring dus niet meetelt heeft betrokkene sinds december 1996 niet meer in zijn vakgebied gewerkt. Zijn werkervaring bestaat ook uit korte periodes, waarbij hij tussen de diverse werkgevers lange tijd zonder werk is geweest. Door zijn geringe ervaring zal het moeilijk worden om in zijn vakgebied aan de slag te gaan. Zijn leeftijd gaat dan een rol meespelen. Verder zijn zijn ideeën om aan de slag te komen, ideeën voor in de toekomst. Betrokkene zal geholpen moeten worden om te bekijken of er op de korte termijn iets realiseerbaar is.

Doordat er na het eerste gesprek nog onduidelijkheid is op een aantal punten, zal er een tweede gesprek plaats moeten vinden. Tot die tijd wordt hij op fase 3 gefaseerd. Dit kan eventueel na het tweede gesprek aangepast worden.

#### AFSPRAKEN:

Betrokkene gaat een uitnodiging krijgen voor een vervolgesprek bij B.

07-05-99 Mw. P.

Betr. komt langs om formeel een afwijzing van de WW te krijgen. Hij is bezig met aanvraag voor GSD. In overleg J. betr. Gak formulieren meegegeven en ingepland voor een gesprek op Dinsdag 1105 om 10.00 uur.

11-05-99 Mw. P.

Betr. telefonische oproep gestuurd om aan te geven dat hij vervolggerep bij B. gaat krijgen.

21-05-99 Mw. B.

Betr. uitgenodigd vrijdag 280599 om 09.15 uur.

21-07-1999 Mw. D.

Betr. komt regelmatig langs in het JC voor vacatures.

Meestal komt hij met id/Melkert/WIW vacatures. Ik heb geïnformeerd bij betr. wat er afgesproken is in het gesprek met B., maar daar wil hij niet concreet iets over vertellen en dat moet in het systeem staan. Ik heb aangegeven dat ik daar geen informatie over heb, vandaar dus mijn vraag. Volgens hem zijn er geen concrete (vervolg) afspraken gemaakt. Ik maak een rappel aan voor B.

03-08-1999 Mw. B.

Heb betr. reeds 280599 gesproken. Verslaglegging heeft (nog) niet plaatsgevonden. Zal nog een gesprek moeten plaatsvinden.

03-08-1999 Mw. B.

Betr. uitgenodigd di 310899 om 09.30 uur.

31-08-1999 Mw. B.

Betr. heeft afspraak laten afzeggen een kwartier van te voren. Hij zou ziek zijn! Opnieuw uitn. gestuurd voor ma. 130999 om 10.00 uur!

21-09-1999 Mw. B.

Betr. had zich via zijn moeder weer ziek gemeld, maar een week te vroeg. Zal hem opnieuw uitn. Vrijdag 011099 om 09.30 uur.

03-12-1999 Mw. B.

Traject afgesloten, en opdracht G86 retour GSD gegeven om te bezien of betr. mogelijk via RIDA te activeren is.

17-02-2000 Mw. P.

Betr. kwam gisteren bij receptie. Hij wil graag met iemand praten over zijn (reeds afgesloten) traject bij B.

Met W., teamleider bdv, afgesproken dat hij 17-2 opnieuw contact opneemt om afspraak te maken met mij. Betr. heeft receptie gevraagd mij te laten weten dat hij heeft gebeld (ik was tel. in gesprek).

Betr. vast afspraak toegestuurd voor 7-3, 11.00 uur, samen met B.

(maart; N.o.) 2000 Mw. Po./H.

E. had een vervolgspraak met client op 03-04-2000 om 15.00 uur. Wegens "ziekte" kan deze afspraak geen doorgang vinden en zodoende heb ik deze vervolgspraak verzet naar 07-04-2000 om 9.30 uur. Deze afspraak zal niet door E. maar door S. worden aangegaan (inhoud van geheel betreft verzoek tot dossierinzage/en vragen omtrent de sollicitatieplichtigheid van client in combi met "fase 4").

04-04-2000 H.

Op verzoek van S. heb ik de bovenstaande afspraak verzet naar maandag 10-04-2000 om 13.30 uur. Hij zal gesprek aangaan voor "verzoek client tot inzage van zijn dossier". Ik heb de afspraakwijziging vandaag schriftelijk verstuurd.

11-04-2000 Mw. B.

Gesprek betrokkene en S. heeft 100400 plaatsgevonden. Dossier is in zijn geheel meegegeven.

Daarnaast heeft S. inhoudelijk betr. e.e.a. toegelicht naast inzage dossier, te weten betreffende verklaring vrijwilligerswerk dit op te nemen met GSD en beleid arbeidsvoorziening aangaande fase 4 in relatie met toegang tot vacatures JC.

Tevens reeds afgesloten vs na heropening weer gesloten."

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 9:10

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

2. **Algemene wet bestuursrecht**, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997 - 1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19 - 21

"...Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (zie bijv. het rapport van de Nationale ombudsman van 30 juni 1989, AB 1990, m.nt. P.A.M. Mevis).

Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimumeisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens

klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan.

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten..."

### **3. Algemene Klachtenregeling voor de Arbeidsvoorzieningsorganisatie** (in werking getreden op 1 januari 1999)

#### Artikel 7 (horen klager en beklaagde)

"1. De Directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van klager kan worden afgezien indien deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."