



Rapport

Datum: 29 januari 2002

Rapportnummer: 2002/020

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. Kliq Den Haag hem onvoldoende heeft bijgestaan in zijn conflict met het Centrum Vakopleiding Midden- en West-Nederland, met betrekking tot het tempo waarin hij de opleiding financieel medewerker diende af te ronden;
2. (de praktijkopleider bij) het Centrum Vakopleiding de tijdsdruk van zijn opleiding opvoerde, in strijd met eerdere afspraken.

Beoordeling

I. Inleiding

1. In het kader van zijn arbeidsintegratie stelde het Arbeidsbureau Arbeidsintegratie (thans Kliq) in 1997 in opdracht van Gak Nederland BV een bemiddelingsplan voor verzoeker op. Vervolgens meldde Kliq verzoeker dat jaar aan bij het Centrum Vakopleiding Midden- en West-Nederland (hierna: het Centrum Vakopleiding) voor scholing. Na eerdere opleidingen bij het Centrum Vakopleiding startte verzoeker op 30 maart 1999 onder meer met de opleiding financieel medewerker. Voor de betreffende opleiding stonden 220 opleidingsdagen, bestaande uit 150 dagen theorie, 40 dagen interne stage en 30 dagen externe stage.

Na vier weken stopte verzoeker met de opleiding financieel medewerker, om die studie weer te hervatten op 16 augustus 1999 voor twaalf uur per week (drie ochtenden). Dit geringe aantal uren was vastgesteld in verband met verzoekers psychische belastbaarheid. In de loop van de tijd werd het aantal lessen per week voor verzoeker uitgebreid tot uiteindelijk 36 uur per week.

II. Ten aanzien van de ondersteuning door Kliq

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat Kliq Den Haag hem onvoldoende heeft bijgestaan in zijn conflict met het Centrum Vakopleiding, over het tempo waarin hij de opleiding financieel medewerker diende af te ronden. Volgens verzoeker was de afspraak bij aanvang van de opleiding, dat hij de betreffende opleiding in zijn eigen tempo, en dus zonder tijdsdruk, kon volgen. Desondanks zette zijn praktijkopleider hem steeds verder onder druk wat betreft dat tempo. Kliq heeft hem niet gesteund in zijn protest daartegen.

2. In reactie op de klacht heeft Kliq aangegeven dat er steeds contact is geweest met het Centrum Vakopleiding over de voortgang van de opleiding van verzoeker. Uit de gegevens die het Centrum Vakopleiding had verstrekt over de planning van het laatste gedeelte van verzoekers opleiding, waarbij werd gestreefd naar een afronding van de opleiding in week

18 van het jaar 2001, had Kliq geconcludeerd dat dit haalbaar was. Verzoeker rondde zijn opleiding uiteindelijk af in week 19 van het jaar 2001. Gedurende de opleiding van verzoeker bij het Centrum Vakopleiding is de (tijds)druk langzamerhand opgevoerd. Dat had te maken met verzoekers moeite met werken onder tijdsdruk gelet op zijn psychische gesteldheid, en daarnaast met de bedoeling dat verzoeker bij de afronding van zijn scholing full-time beschikbaar zou zijn voor werk. Ook speelde de niet onbeperkte financiering van de opleiding door het Gak bij het opvoeren van de tijdsdruk een rol.

3. Verzoekers stelling, dat afgesproken was dat hij de opleiding in zijn eigen tempo kon volgen, valt niet af te leiden uit de door partijen overgelegde stukken. Daaruit valt alleen op te maken dat er rekening zou worden gehouden met verzoekers beperkingen. Uiteindelijk is verzoeker dan ook een ruime periode gegund, waarin hij zijn opleiding kon afronden: in een periode van bijna twee jaar heeft hij een theoretische opleiding afgerond, waar 150 studiedagen voor staan. Ook heeft hij bijna een jaar lang twaalf uur studie per week gevolgd. Vervolgens is de studietijd langzamerhand opgevoerd. Verzoekers mening, dat het niet mogelijk was de studie binnen het door het Centrum Vakopleiding geplande traject te voltooien, valt niet op te maken uit de feiten. Verzoeker heeft immers uiteindelijk zijn studie vrijwel binnen het geplande traject succesvol afgerond, zij het met zeer veel moeite vanwege de druk die hij voelde. Gelet hierop kan niet worden gesteld dat het Centrum Vakopleiding een ontoelaatbare druk op hem heeft uitgeoefend. De druk op verzoeker is wellicht hoog geweest, maar niet te hoog.

Uit de door partijen overgelegde stukken valt verder op te maken dat er veelvuldig contact tussen Kliq en het Centrum Vakopleiding is geweest over de afronding van verzoekers studie, waarbij Kliq ook nadrukkelijk verzoekers visie daarop aan de orde heeft gesteld bij het Centrum Vakopleiding. Kliq mocht ervan uitgaan dat de reactie daarop van het Centrum Vakopleiding wat betreft het benodigde aantal uren juist was. Kliq is dan ook niet tekortgeschoten in zijn bijstand aan verzoeker over deze kwestie.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van de opgevoerde tijdsdruk door het Centrum Vakopleiding

1. Verzoeker klaagt er verder over dat (de praktijkopleider bij) het Centrum Vakopleiding de tijdsdruk van zijn opleiding opvoerde, in strijd met eerdere afspraken.

2. In reactie op de klacht gaf het Centrum Vakopleiding aan dat steeds in overleg met verzoeker en Kliq was gezocht naar een passende werkbelasting voor verzoeker in combinatie met een werktempo die afronding van de opleiding binnen een redelijke periode mogelijk maakte. Door ziekteverzuim en een achterblijvend tempo van verzoeker zijn de opleidingsplannen regelmatig bijgesteld.

3. Zoals hiervoor onder overweging II. 3. al is overwogen, kan objectief gezien niet worden gesteld dat (de praktijkopleider van) het Centrum Vakopleiding een ontoelaatbare druk op verzoeker heeft uitgeoefend om zijn opleiding tijdig af te ronden, ook al heeft verzoeker dat zelf wel als zodanig ervaren.

De onderzochte gedraging is dan ook op dit punt eveneens behoorlijk.

4. Ten overvloede wordt nog het volgende overwogen. Uit de reactie van het Centrum Vakopleiding valt op te maken dat getracht is verzoekers klacht over de gang van zaken rond zijn opleiding middels overleg op te lossen. Dat is op zich te billijken. Verzuimd is echter aan verzoeker mee te delen dat zijn klacht daarmee als afgewikkeld werd beschouwd en om aan verzoeker de mogelijkheid te bieden om, als hij zich niet kon vinden in deze klachtafdoening, alsnog om een verdere (formele) afhandeling van zijn klacht te verzoeken.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Kliq Den Haag en over de gedraging van het Centrum Vakopleiding Midden- en West-Nederland, die worden aangemerkt als gedragingen van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer (vanaf 1 januari 2002: de Centrale organisatie werk en inkomen), is niet gegrond.

Onderzoek

Op 25 april 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer J. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van Kliq Den Haag en een gedraging van het Centrum Vakopleiding Midden- en West-Nederland te Den Haag.

Nadat verzoeker op 2 en 18 mei en 17 juni 2001 nadere informatie had verstrekt over zijn klacht, werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (vanaf 1 januari 2002: de Centrale organisatie werk en inkomen) te Zoetermeer, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (hierna: het CBA) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het CBA een aantal specifieke vragen gesteld.

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 geen aanleiding het verslag te wijzigen. Het CBA gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

A. feiten

1. In het kader van verzoekers arbeidsintegratie stelde het Arbeidsbureau Arbeidsintegratie (thans Kliq) in 1997 een bemiddelingsplan voor verzoeker op. Vervolgens meldde Kliq verzoeker dat jaar aan bij het Centrum Vakopleiding Midden- en West-Nederland (hierna: het Centrum Vakopleiding) voor scholing. Na eerdere opleidingen bij het Centrum Vakopleiding startte verzoeker medio 1999 met de opleiding financieel medewerker, oorspronkelijk voor twaalf uur per week (drie ochtenden). In de loop van de tijd werd het aantal lesuren per week voor verzoeker uitgebreid.

2. Op 17 januari 2001 zond verzoeker een brief naar Kliq over de problemen die hij had met zijn praktijkopleider van het Centrum Vakopleiding over de afronding van zijn opleiding. Hij klaagde er in die brief met name over dat de praktijkopleider hem onder druk zette om zijn opleiding op korte termijn af te ronden, terwijl aan verzoeker aan het begin van de opleiding was meegedeeld dat hij de opleiding in eigen tempo en zonder tijdsdruk kon doorlopen. Dit in verband met zijn psychische problemen. Verzoeker verzocht Kliq om contact op te nemen met zijn praktijkopleider, om te komen tot een oplossing die er toe moest leiden dat de praktijkopleider verzoeker op een volwassen en respectvolle manier ging benaderen.

Verzoeker zond een afschrift van de betreffende brief naar het Centrum Vakopleiding. In reactie daarop berichtte het Centrum Vakopleiding verzoeker op 2 februari 2001 dat zijn klacht betreffende zijn onvrede over de opleiding in behandeling werd genomen en zou worden afgehandeld volgens de geldende klachtenprocedure.

3. De sectormanager zakelijke dienstverlening van het Centrum Vakopleiding berichtte Kliq bij brief van 2 februari 2001 onder meer het volgende:

“Zoals ik u heb toegezegd in ons telefoongesprek van 30 januari jl. geef ik u onderstaand een overzicht van start en de voortgang en de huidige stand van zaken van de opleiding van (verzoeker; N.o.).

(...)

Tussentijds zijn met (verzoeker; N.o.) en mij voortgangsgesprekken gehouden om de stand van zaken te bespreken en naar aanleiding daarvan de prioriteiten voor de komende periode te bespreken en vast te stellen. (...) (Verzoeker; N.o.) heeft moeite om zich vast te leggen op het maken van afspraken om bepaalde toetsen te maken. Uiteraard zijn deze

afspraken bedoeld om er voor te zorgen dat een cursist tijdig zijn opleiding afrondt. In het in juli 2000 gehouden voortgangsgesprek is met (verzoeker; N.o.) besproken dat, gezien het aantal nog te maken toetsen, een afronding in week 10 van 2001 haalbaar zou kunnen zijn. In het voortgangsgesprek van 9 januari jl. heb ik met hem afgesproken dat hij een planning zou maken voor de nog te maken toetsen tot en met week 10 om zodoende inzicht te krijgen in de nog benodigde tijd. Het maken van deze planning bleek voor hem onoverkomelijk te zijn. Ondanks herhaalde verzoeken heb ik deze planning tot op heden niet mogen ontvangen.

Om een inzicht te krijgen in het aantal gemaakte scholingsuren/dagen geef ik onderstaand een overzicht hiervan.

(...)

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat er inmiddels een overschrijding dreigt van 55 dagen ten opzichte van de offerte. Naar het zich laat aanzien zal (verzoeker; N.o.) niet tijdig de theorie afronden. Een mogelijk alternatief zou kunnen zijn om hem nu de tijd te geven tot week 13, vervolgens hem de interne stage te laten doorlopen en de externe stage uit het traject te halen omdat het momenteel niet haalbaar is om onder enige druk te werken.”

4. Verzoeker zond op 16 februari 2001 opnieuw een brief naar Kliq. Hierin gaf hij aan hoeveel opleidingsweken bij het Centrum Vakopleiding (23,5 weken) hij zijns inziens nog nodig had om de opleiding af te ronden.

5. Bij brief van 22 februari 2001 deelde de sectormanager zakelijke dienstverlening van het Centrum Vakopleiding het volgende mee aan Kliq:

“...Zoals afgesproken in ons telefoongesprek van 8 februari 2001 ontvangt u hierbij een overzicht van de stand van zaken van de opleiding van (verzoeker; N.o.).

Gepland opleidingstraject volgens offerte

16 dagen (32 dagdelen) vaktaaltraining (NT2)

220 dagen opleiding Financieel Medewerker; te weten 150 dagen theorie; 40 dagen interne stage; 30 dagen externe stage.

Doel: naast de beroepsopleiding, de belastbaarheid van betrokkene verder te onderzoeken en uit te breiden. Volgens de mondelinge afspraken met de toenmalige consultant, (...), dient naast het vergroten van de belastbaarheid, gestreefd te worden naar een afname van verzuim.

Voortgang opleidingstraject

30 maart 1999: start met combinatie van vaktaaltraining (Nederlands tweede taal) en opleiding Financieel Medewerker;

27 april - 16 augustus 1999: uitsluitend vaktaaltraining i.o.m. (een medewerkster van Kliq, N.o.) in verband met te grote belasting door twee opleidingen tegelijk;

16 augustus 1999 e.v.: betrokkene zet financiële opleiding voort na afronding vaktaaltraining.

Uitbreiding belastbaarheid in relatie tot afname (ziekte)verzuim

Betrokkene is gestart met 12 uur opleiding per week. Dit is uitgebreid tot momenteel 30 uur (vanaf eind 2000). Betrokkene kan de huidige belasting redelijk volhouden. (...)

Voortgangsbewaking

Tijdens de opleiding Financieel Medewerker zijn voortgangsgesprekken met (verzoeker; N.o.) gehouden door (...), praktijkopleider. Hierin is de stand van het opleidingstraject besproken en zijn steeds de prioriteiten voor de komende periode vastgesteld. Kopieën van de gemaakte afspraken zijn (verzoeker; N.o.) steeds gegeven. De voortgang is tussentijds zowel schriftelijk (o.a. 16-03-00, 21-07-00, 11-01-01), als telefonisch gemeld aan (een medewerkster van Kliq, N.o.). In het voortgangsgesprek van juli 2000 is door (de praktijkopleider; N.o.) met (verzoeker; N.o.) besproken dat de theorieopleiding in week 10 van 2001 af te ronden moest zijn.

Huidige stand van het traject

Opvallend aan de opleidingsresultaten van (verzoeker; N.o.) zijn de hoge cijfers waarmee hij toetsen haalt. Verder heeft hij de voorkeur de opleiding vak voor vak af te werken. In de voortgangsgesprekken is herhaaldelijk gebleken dat (verzoeker; N.o.) moeite heeft met deadlines. Ook dit is teruggekoppeld aan (verzoeker; N.o.). Aan het einde week 8 is de stand van zaken per vak:

Boekhouden: 100% afgerond (met hoge cijfers)

Automatisering: 100% afgerond (idem); het betreft Windows, Word, Excel

Statistiek: 100% afgerond (idem)

Bedrijfscalculatie 50% afgerond; nog 48 uur te gaan (1,5 week)

Computerboekhouden: 30% afgerond; nog 30 uur te gaan (1 week)

Nederlands: 25% afgerond; nog 72 uur te gaan (2,5 week)

Recht: 25% afgerond; nog 72 uur te gaan (2,5 week)

Voorstel afronding traject

Alternatief A

Theoriedeel: totaal afronden (7,5 week) hierbij uitgaande van enig verzuim de einddatum vast te stellen op einde week 18. Dit betekent een verlenging van het traject met 10 weken.

Interne stage: bij simulatiebedrijf volgens offerte; dit komt neer op week 19 t/m 28 (einddatum 13-07-01) op basis van 40 dagen; 4 dagen p. week. In verband met de drukke bezetting van ons simulatiebedrijf in Delft, kan in onderling overleg overwogen worden (verzoeker; N.o.) te plaatsen bij Interplantein, ons simulatiebedrijf in Leiderdorp, wat momenteel een rustiger werkomgeving biedt.

Externe stage: advies van de opleiders is om betrokkene geen externe stage te laten lopen via Centrum Vakopleiding. Op basis van het functioneren onder druk, adviseren de opleiders aansluitend aan de interne stage een werkplek voor betr, te zoeken, waar rekening gehouden kan worden met zijn belastbaarheid, bijv. in de vorm van een werkervaringsplaats. Een externe stage zou niet bijdragen aan de kansen van (verzoeker; N.o.) op een reguliere baan.

Afronding: getuigschrift

Alternatief B

Theoriedeel: afronden op basis van prioriteit voor inzetbaarheid van betrokkene in het beroepsleven. Voorstel van de vakdocenten is de vakken Bedrijfscalculatie en Computerboekhouden af te ronden (2,5 week); hierbij uitgaande van enig verzuim de einddatum vast te stellen op einde week 11. Nederlands niet verder af ronden. Op basis van de huidige beheersing van het Nederlands, mede door het ondersteunend Nederlands aan het begin van het opleidingstraject, moet (verzoeker; N.o.) in staat geacht worden te kunnen functioneren als (beginnend) financieel medewerker. Recht als ondersteunend vak niet verder afronden. Dit betekent een verlenging van het traject met 3 weken.

Interne stage: zie alternatief A; dit komt neer op week 12 t/m 22 (einddatum 01-06-01) aandachtspunt

Externe stage: zie alternatief A

Afronding: (verzoeker; N.o.) ontvangt een verklaring waarin de met toets afgeronde onderdelen vermeld staan

Afronding in relatie tot offerte

Aanvankelijk geoffreerd t.b.v. theorie : 150 dagen

Overschrijding theoriedagen t/m week 8 : 47 dagen

Uitloop alternatief A: week 9 t/m 18 : 40 dagen

Uitloop alternatief B: week 9 t/m 11 : 12 dagen

(...)

In het belang van de voorspoedige afronding van de opleiding, stelt (de praktijkopleider; N.o.) voor, om afspraken rond de afronding van het traject samen met u (danwel een collega van u) aan (verzoeker; N.o.) mee te delen.”

6. Op 8 maart 2001 vond er een gesprek plaats tussen het Centrum Vakopleiding en Kliq over de uren, de planning en de haalbaarheid van het voorstel van 22 februari 2001 van het Centrum Vakopleiding. Aansluitend was er een gesprek daarover tussen het Centrum Vakopleiding, Kliq en verzoeker.

7. Op 15 maart 2001 stuurde verzoeker opnieuw een brief naar Kliq. Hierin gaf hij aan voorlopig te stoppen met zijn opleiding, omdat de nieuwe regeling over de afronding van zijn opleiding, die was getroffen tussen een medewerker van Kliq en het Centrum Vakopleiding (op basis van de brief van 22 februari 2001 van het Centrum Vakopleiding) niet aanvaardbaar voor hem was, gelet op de tijdsdruk. Ook was volgens verzoeker bij de berekening van de opleidingsuren uitgegaan van onjuiste gegevens. Hij verzocht Kliq om tot een oplossing te komen. Naar aanleiding van bovengenoemde brief had verzoeker op 21 maart 2001 een gesprek met een medewerker van Kliq, waarna verzoeker zijn opleiding op 22 maart 2001 hervatte.

8. Verzoeker berichtte Kliq bij brief van 2 mei 2001 het volgende:

“...Naar aanleiding van ons gesprek van 26 april jl. wil ik voor u het een en ander uiteenzetten.

Tijdens het onderhoud is mij duidelijk geworden dat de aard van mijn problemen door u nooit serieus genomen is. Ik kom tot deze conclusie op grond van uw uitspraak dat u mijn brieven niet volledig gelezen hebt omdat ik “zoveel schrijf”. Mijn schrijven is echter zo omvangrijk geworden omdat er vanaf de eerste brief nooit iets ondernomen is om de reden van mijn schrijven te doen verdwijnen, namelijk de problemen die ik heb met het Centrum Vakopleiding Haaglanden.

Uw uitspraak dat ik zwaar gebukt ga onder de situatie omdat ik steeds zou proberen `tienen' te halen vind ik een beledigende redenering, omdat deze geheel voorbijgaat aan het feit dat (de praktijkopleider; N.o.) de ontstane situatie gecreëerd heeft met zijn gedrag.

Bovendien heb ik de laatste maanden mijn werktempo opgevoerd tot maximale capaciteit om zo snel mogelijk de opleiding af te ronden. Uit uw uitspraak blijkt dat u dit geenszins erkent.

Een tegenstrijdigheid die in het gesprek naar voren kwam is de uitspraak dat mijn ziekteperiode ingehaald moet worden. In de praktijk betekent dit dat mijn totaal uren niet verlengd worden, maar dat inhalen in eigen tijd gebeuren moet. Hoe is dit in overeenstemming te brengen met de afspraak dat ik niet onder stress zou komen te werken? Met betrekking tot de stelling dat ik de opleiding slechts onder mijn condities zou willen afronden moet ik u bovendien wijzen op onze aanvankelijke overeenkomst, welke geheel in overeenstemming is met 'mijn condities'.

Uit dit alles kan ik niet anders dan concluderen dat al mijn contact met u over de kwestie zinloos geweest is. Mijns inziens heeft uw zich in de kwestie opgesteld als belangenbehartiger van het Centrum Vakopleiding Haaglanden en niet als mijn persoonlijke consultant..."

9. De sectormanager zakelijke dienstverlening van het Centrum Vakopleiding deelde Kliq bij brief van 4 mei 2001 het volgende mee:

"...De interne stage kan vervallen, echter wanneer de interne stage vervalt, wordt een opleiding afgesloten met een verklaring en niet met een getuigschrift.

In mijn brief d.d. 22-02-01 is geen rekening is gehouden met het vervallen van de lessen op 16 en 30 april, derhalve is dinsdag 8 mei 2001 de laatste cursusdag.

Op uw melding dat (verzoeker; N.o.) het Centrum Vakopleiding onvoldoende flexibiliteit toerekent en daardoor in berekening van zijn scholingstermijn gedupeerd zou zijn, het volgende. In mijn eerdere brief d.d. 22-02-01 is aangegeven dat i.v.m. de belastbaarheid van betrokkene het weekrooster van 12 u. is uitgebreid tot 36 u. Deze uitbreiding is zeer geleidelijk geweest en telkens in nauw overleg tussen (verzoeker; N.o.) en zijn praktijkopleider vastgesteld, op basis van de belastbaarheid die (verzoeker; N.o.) zelf haalbaar achtte op dat moment. Hierin is ons rooster uiterst flexibel geweest. In het kader van onze bedrijfsvoering is daarbij echter een gegeven dat, scholingsuren die een kandidaat door ziekte mist, niet automatisch aan de opdrachtgever in rekening gebracht kunnen worden.

Flexibiliteit is tevens betracht door tegemoet te komen aan de (hoge) norm die (verzoeker; N.o.) wenst aan te leggen voor het behalen van zijn toetsen. (Verzoeker; N.o.) is bij herhaling geweest op de vertraging die dat oplevert en het feit dat hij daardoor mogelijk zijn programma niet binnen de overeengekomen termijn zou kunnen afronden.

Voor (verzoeker; N.o.) kan een externe stageplaats worden gezocht. Ook kan er op uw verzoek een "pauze" ingelast worden tussen het beëindigen van de theorie opleiding,

8 mei 2001 en de start van de externe stage.

Omwille van het “vasthouden van het geleerde” is het dringend advies echter deze pauze niet langer dan drie weken te laten zijn.

Op uw vraag of ik de stagebegeleiding door een andere functionaris kan laten verzorgen, is mijn antwoord i.o.m. (de praktijkopleider; N.o.) bevestigend. Hierin toont het Centrum Vakopleiding graag zijn flexibiliteit.

Om misverstanden te voorkomen, meld ik dat de externe stage 6 weken duurt.

Aansluitend krijgt een kandidaat 1 week de tijd om een (verplicht) stageverslag in te leveren. Indien het verslag niet wordt ingeleverd, wordt de externe stage niet vermeld op het uit te geven getuigschrift/verklaring. De stagebegeleider zal gedurende deze periode twee, of drie keer de stageplaats bezoeken, al naar gelang de situatie dit nodig maakt. Wij zullen een stage-adres zoeken dat aansluit bij de mogelijkheden van (verzoeker; N.o.). Wij zullen eenmalig een zo goed mogelijk passend aanbod doen.

(...)

Op 26 april jl. hebt u uw antwoord gegeven op mijn brief van 22 februari. Wij spraken het volgende af.

alternatief A wordt gevolgd minus 9 dagen

externe stage wordt toch opgenomen conform offerte-bedrag

Ik verzoek u mij schriftelijk te laten weten of u accoord gaat met het vervallen van de interne stage, hoeveel tijd u na afronding van de theoriecomponent als “pauze” wilt laten opnemen, of u inderdaad een andere stagebegeleider wenst dan (de praktijkopleider; N.o.). Op basis van hetgeen u mij bevestigt, zal ik het definitieve bedrag per omgaande bevestigen.

Volgens afspraak zal ik (verzoeker; N.o.) van de inhoud van deze brief op de hoogte stellen, zodra hij aanwezig is...”

10. In reactie op verzoekers brief van 2 mei 2001 deelde een medewerker van Kliq verzoeker bij brief van 7 mei 2001 mee:

“...Wel degelijk heb ik de aard van uw problemen serieus genomen.

Van belang daarbij is dat uw opleiding onder begeleiding heeft gestaan van collega's van KLIQ Arbeidsintegratie.

U heeft met (twee medewerkers van Kliq; N.o.) regelmatig contact gehad, middels brieven en telefonische gesprekken.

Ook is er regelmatig overleg geweest aangaande de voortgang in de opleiding met het Centrum Vakopleiding. De opleiding is gevolgd sinds 1999 en daarover steeds gerapporteerd aan de opdrachtgever GAK om de benodigde financiering te organiseren en het tempo van de opleiding aan te passen.

Pas in uw brief van 16 februari 2001 ben ik geconfronteerd met een claim van uw kant dat de opleidingsdagen niet juist berekend zouden zijn en ten onrechte een aanvullende financiering voor de opleiding nodig was.

Daarop ben ik in overleg gegaan met het Centrum Vakopleiding om inzicht te krijgen in de materie van lestijden en regels overeenkomstig het contract.

Daarop ben ik zo wel telefonisch als mondeling met u en de opleiding in contact geweest.

Een aantal zaken daarin zijn opgevallen.

Een onjuiste redenering is dat u flexibel een opleiding volgt en dus zelf kunt plannen.

Uit de informatie van Centrum Vakopleiding blijkt dat u een individueel traject volgt, niet in klassikaal verband. Daarbij volgt u uw modules overeenkomstig de afspraken die er gemaakt zijn in uw tijdsplanning.

In uw geval is er regelmatig overleg geweest over de voortgang van de scholing en het aantal uren dat de opleiding per week of dag bevat.

Met u is steeds overleg geweest om de aantallen uren per week of dag af te spreken. Daarmee heeft u in de part time regeling de gelegenheid gehad dagelijks minder belast te worden en daarmee meer rustmomenten in te bouwen.

Binnen die afspraken heeft u zich regelmatig ziek moeten melden waardoor de opleidingstijd uitliep en u het programma niet binnen de opleidingstermijn kon afronden.

KLIQ Arbeidsintegratie vond het belangrijk dat u de opleiding in het geheel met diploma zou afronden. Uw motivatie was hoog, hetgeen een extra inzet rechtvaardigt.

In februari 2001 is een inventarisatie gemaakt door het Centrum Vakopleiding van de lessen die door verlies nog dienden te worden ingehaald. Daarop is een financiële vertaling gemaakt, die tot de offerte heeft geleid van 22-02-2001.

U was het daar niet mee eens op grond nog steeds van de veronderstelling dat ziekte dagen geen rol mochten spelen in de berekeningen.

Daarop is onderzoek gedaan naar de in rekening gebrachte uren.

Foutief in de begroting van het Centrum Vakopleiding was de in rekening gebrachte INTERNE uren is: het betreft hier 74,2 uren.

Deze uren zullen op de begroting van het Centrum Vakopleiding in mindering worden gebracht.

Ziekte uren zijn vervallen uren.

In de brief van 17-01-2001 en overleggen met u, zijn ook steeds de rol van de docent en de overmaat aan toetsen in het programma, aan de orde geweest. In die brief maakt u melding van een beginnende bedreiging voor uw gezondheid.

In mijn contact met de docent is steeds gebleken dat een extra investering om de opleiding af te ronden positief werd beoordeeld.

Met deze gesprekken werd beoogd de situatie voor u te verbeteren en door helderheid de lucht te doen opklaren. Helaas is dit niet gelukt.

Van belang acht ik het dat u de opleiding alsnog volledig afrondt.

Dat betekent:

Een aanvullend aantal lesuren (niet de interne uren) volgens offerte van Centrum Vakopleiding in rekening te brengen bij GAK financiering Wet REA art. 22.

De INTERNE stage kan vervallen echter dan wordt de opleiding afgesloten met een verklaring en niet met een getuigschrift.

De externe stage duurt 6 weken en daarna is er 1 week de tijd voor een stage verslag. Geen verslag, dan geen vermelding van de stage op het uit te geven getuigschrift / verklaring.

Er is geen bezwaar tegen een "pauze" tussen de theorie en de interne / externe stage. Advies : niet langer dan 3 weken pauze.

Een andere stagebegeleider dan (de praktijkopleider; N.o.) is mogelijk.

Het afronden van de opleiding van enkele modules is op korte termijn mogelijk in overleg met (de praktijkopleider; N.o.).

Gaarne verneem ik van u wanneer u de resterende theorie modules wilt afronden en of u en wanneer u denkt met de interne dan wel de externe stage aan te vangen.

Graag met enige spoed omdat de financiering met het Gak nog overeengekomen moet worden op basis van de definitieve afspraken.

Ik ben me bewust van het feit dat niet alle pijnpunten zijn opgelost maar denk wel dat de bovengenoemde zaken uiteindelijk tot een positief resultaat kunnen gaan zullen leiden...”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht. Volgens verzoeker was de afspraak bij aanvang van de opleiding, dat hij de betreffende opleiding in zijn eigen tempo, en dus zonder tijdsdruk, kon volgen. Ter onderbouwing van dit standpunt legde verzoeker onder andere een brief over van het Gak van 9 april 1999 aan hem, waarin stond vermeld dat hij in aanmerking kwam voor een vergoeding voor de opleiding boekhoudkundig medewerker over 220 opleidingsdagen, inclusief externe stage. Verder legde hij een notitie van het Centrum Vakopleiding van 1 april 1999 over, waarin stond vermeld dat verzoeker een part-time programma volgde in verband met zijn belastbaarheid en dat er contact was opgenomen met een medewerkster van Arbeidsintegratie (Kliq) over de doorlooptijd. Deze medewerkster vond de doorlooptijd geen probleem. Ook legde verzoeker een notitie van het Centrum Vakopleiding van 15 april 1999 over, waarin werd aangegeven dat aan verzoeker was uitgelegd dat zijn tijdschema ruim was, in verband met de toestemming van het Gak.

C. Standpunt centraal bestuur voor de arbeidsvoorziening

1. In reactie op de klacht verwees het CBA bij brief van 10 september 2001 naar de volgende reactie van het Centrum Vakopleiding van 28 augustus 2001:

“...De klacht van (verzoeker; N.o.) is conform de vastgestelde klachtenprocedure afgehandeld. Dit wil zeggen dat de klacht de volgende `stappen' heeft doorlopen:

De ontvangst van de klacht is aan (verzoeker; N.o.) bevestigd en behandeling ervan is toegezegd.

Hierna is aan de sectormanager Zakelijke Dienstverlening (...), gevraagd de klacht te behandelen.

De praktijkopleider en cursistenbegeleider hebben de informatie betreffende deze cursist, diens opleiding, de gegevens over voortgang en knelpunten hierin, verzameld en doorgesproken met de sectormanager Zakelijke Dienstverlening om te kijken naar mogelijke oplossingen.

Over de klacht en mogelijke oplossingen is vervolgens in gesprekken met klager uitgebreid gesproken. Helaas heeft klager de aangeboden oplossingen zo als nu blijkt, niet als voldoende beschouwd en heeft een eigen weg gekozen.

Feitenrelaas [Verkorte weergave]

Kort samenvattend hebben deze activiteiten zich gericht op het succesvol afronden en afsluiten van de opleiding binnen de mogelijkheden en beperkingen van resp. klager en opdrachtgever KliQ Den Haag.

Daartoe hebben we geprobeerd de volgende twee elementen op één lijn te krijgen:

de opdrachtgever van de scholing, KliQ Den Haag, heeft beperkingen in de duur (is budget) van de opleiding aangebracht.

(verzoeker; N.o.) heeft steeds moeite met het doorlopen en afronden van opleidingsonderdelen binnen de daartoe in overleg met hem afgesproken termijnen.

Gedurende de opleiding werden regelmatig voortgangsgesprekken gehouden tussen, (de praktijkopleider; N.o.), en (verzoeker; N.o.). Daarnaast was er regelmatig contact tussen de sectormanager Zakelijke Dienstverlening, (...) en de contactpersoon van de opdrachtgever (Kliq; N.o.)

In deze gesprekken hebben we steeds gezocht naar een voor (verzoeker; N.o.) passende werkbelasting in combinatie met een werktempo die afronding van de opleiding binnen gemaakte afspraken mogelijk maakt. Door verzuim en achterblijven tempo zijn opleidingsplannen regelmatig bijgesteld en aangepast.

Klager ervoer het maken van een dergelijke planning, en het bindende karakter ervan, kennelijk als belastend en bedreigend. Hij laat herhaaldelijk weten van mening te zijn dat zijn gezondheid het hem onmogelijk maakt om 'onder tijdsdruk' te werken.

Observaties over werkhouding en aanpak waar (verzoeker; N.o.) in zijn klacht over spreekt, waren gericht op het bereiken van een meer vlotte en ontspannen doorlopen van de stof. Hierbij wordt niet gestreefd naar 'perfectie' maar voldoende beheersing en continuïteit van het onderwijsproces. Dergelijke observaties en bijstellingen horen tot het voortgangsgesprek dat regelmatig met alle cursisten wordt gevoerd.

Welnu, bij het maken van het opleidingsplan van klager is voortdurend - ook bij bijstellingen - rekening gehouden met de belastbaarheid. Dit betekent dat er steeds getracht is tot een passend opleidingsplan en / of bijstellingen daarvan te komen.

Nimmer is hiermee een vrijbrief gegeven om de opleiding geheel naar eigen believen in te vullen.

Bij het opnieuw overschrijden van gemaakte afspraken is klager begin januari 2001 gevraagd om een planning te maken waarbinnen hij meende de opleiding te kunnen voltooien, rekening houdend met de mogelijkheden en beperkingen van hemzelf en de

afspraken met Centrum Vakopleiding en de opdrachtgever.

Uitleg aan (verzoeker; N.o.) over de mogelijkheden en beperkingen van de afspraken tussen Centrum Vakopleiding en de eisen die aan hem gesteld worden door Centrum Vakopleiding en de opdrachtgever leidden niet tot begrip en wederzijds acceptabele werkafspraken.

Uiteindelijk heeft (verzoeker; N.o.) in week 19 van 2001 het theoretische deel van de opleiding succesvol afgerond, slechts één week later dan de laatst overeengekomen planning. Aan hem zal (...) het bijbehorende getuigschrift worden uitgereikt..."

2. Het CBA verwees voorts naar de volgende reactie van Kliq van 27 augustus 2001:

"...(Verzoeker; N.o.) meldde zich in februari 1997 spontaan voor bemiddeling bij Arbeidsbureau Arbeidsintegratie. In verband met de wens om te werken, is met spoed aan het GAK gevraagd de bemiddeling te starten.

(Verzoeker; N.o.) was op medische gronden volledig arbeidsongeschikt ten gevolge van psychische problematiek.

Op 06-04-1997 is een bemiddelingsplan opgesteld: hierin werd geadviseerd te starten met onderwijs van de Nederlandse taal. (Verzoeker; N.o.) komt oorspronkelijk uit Zimbabwe.

Gezien de beperkte inzetbaarheid is gekozen voor een individuele deeltijdopleiding bij Direct Dutch, gedurende 2 maal per week 1 uur les. Kosten f 3050,- door het GAK te vergoeden uit Wet REA.

De opleiding is aangevangen op 01-06-97. Door persoonlijke problematiek, is het examen doorgeschoven naar april 98.

Uiteindelijk heeft (verzoeker; N.o.) zijn diploma NT2, Nederlands als Tweede taal op 25-05-1998 behaald.

Vervolgens is gestart met een oriëntatie - en test programma Persoonlijke Profiel Analyse van het Training en Advies Centrum van het Arbeidsbureau, om de schoolbaarheid in financieel administratieve richting te bezien.

Na deelname (30-06 tot 16-07-1998) is per 12-08-1998 met de begeleider en ondergetekende een evaluatiegesprek gevoerd. De gevraagde scholing is haalbaar en is dan ook geadviseerd.

Na advies aan de uitkeringsinstantie GAK is (verzoeker; N.o.) op 03-12-1998 voorgedragen voor deelname aan test en selectie van Centrum Vakopleiding.

Het bleek dat een vakgerichte taaltraining Vakgericht Communiceren voor Anderstaligen, noodzakelijk was. De taaltraining van 16 dagen werd in 32 dagdelen gevolgd.

Aansluitend zou hij de opleiding Boekhoudkundig medewerker kunnen volgen, gedurende 220 scholingsdagen, waarvan 150 theorievakken en 40 dagen praktijksimulatie en 30 dagen externe stage. De totale kosten zijn f 56.168,-.

Op 06-04-1999 start (verzoeker; N.o.) aan het Centrum Vakopleiding met een combinatie van Vakgericht communiceren en de opleiding financieel medewerker gedurende 12 uur per week, 3 ochtenden.

Op 13-08-1999 is door Centrum Vakopleiding bericht dat de vakgerichte taaltraining met goed gevolg was afgerond en dat per 16-08-1999 werd gestart met de opleiding Financieel medewerker (voorheen boekhoudkundig medewerker).

De opleiding startte met drie ochtenden per week i.v.m. de verminderde inzetbaarheid (arbeidsongeschiktheid), overeenkomstig de afspraken met de docent (...).

In maart 2000 is de opleidingstijd van (verzoeker; N.o.) uitgebreid tot 20 uur per week, overeenkomstig de afspraken met de docent (...). Vervolgens is in december 2000 het aantal uren uitgebreid tot 30 uur en uiteindelijk per februari 2001 tot 36 uur.

Met de integratie consultant van Arbeidsintegratie is steeds contact geweest over de voortgang van de opleiding.

De begeleiding is gericht op het full time beschikbaar zijn voor werk, bij einde van de scholing.

(...)

De brief van 17-01-2001, binnengekomen op 18-01, is door (een medewerker van Kliq; N.o.) telefonisch beantwoord. De beantwoording is voorafgegaan door veelvuldig telefonisch contact op 10, 12 en 16-01.

In het telefonische contact is aan (verzoeker; N.o.) geadviseerd de komende week nogmaals met de docent om de tafel te gaan zitten en eventueel met de cursisten begeleider te spreken.

Een rapportage d.d. 26-01-2001 aan het GAK ter verantwoording wordt ter ondertekening aan cliënt gestuurd. Deze is echter niet retour gestuurd door (verzoeker; N.o.).

In een telefonisch contact met de docent (...) van Centrum Vakopleiding is afgesproken op 31-02 een overzicht te maken van de tijd die nog nodig is om het theoriedeel af te ronden en dit te vertalen in financiële consequenties.

(...)

In de brief van 16-02 maakt (verzoeker; N.o.) een berekening over het verloop van de opleiding en het tekort aan uren dat is ontstaan. Daarbij verwijt hij Centrum Vakopleiding een verkeerde berekening te maken en cijfert het een en ander voor.

Ondergetekende heeft op 21-02 in overleg met Centrum Vakopleiding de knelpunten op een rij te zetten.

Die afspraak werd gepland op 08-03-01 en overeengekomen werd eerst met het Centrum Vakopleiding te overleggen en aansluitend een drie - gesprek met (verzoeker; N.o.) te voeren.

Op 03-03-01 belt cliënt ondergetekende en vraagt bij het gehele overleg te mogen zijn omdat het zijn opleidingssituatie betreft.

Aan dit verzoek heb ik geen gehoor gegeven daar het een scholingsopdracht van KLIQ aan het Centrum Vakopleiding betrof en een onderling overleg aangaande het verloop van het traject en de cijfers noodzakelijk gevonden werd.

In het gesprek van 08-03-01 is met Centrum Vakopleiding, manager en docent gesproken over de uren, de planning en de haalbaarheid aan de hand van het voorstel van 22-02-2001 van Centrum Vakopleiding.

Aangaande de voorgestelde varianten wordt duidelijk gesteld dat het afronden van de volledige opleiding voorop staat. Voorkeur voor Alternatief B.

In het gesprek is gebleken dat de planning voldoende mogelijkheden gaf voor afronding, dat de docent positief is over de inzet van cliënt en dat de docent uit is op het verbeteren van de relatie.

Aansluitend is (met) (verzoeker; N.o.) overleg geweest aangaande het vervolg van de scholing.

De brief Centrum Vakopleiding d.d. 22-02-2001 werd besproken.

In het overleg verduidelijkt (de praktijkopleider; N.o.) van het Centrum Vakopleiding de variant B, de berekening van het aantal uren en de vragen t.a.v. de houding van de docent.

In het gesprek met cliënt blijkt dat er misverstanden zijn aangaande de berekening van het aantal te scholen uren in samenhang met de uren dat hij was ziek gemeld, de uren ongeoorloofd afwezig en de vrije en feestdaguren (Interne uren).

Gebleken is dat cliënt uitgegaan is van een eigen planning afhankelijk van zijn eigen omstandigheden en geen rekening hield met de planning van de school.

Echter conform de scholingsvoorwaarden is cliënt gehouden aan de overeengekomen lesuren. Deze werden per fase van de opleiding in overleg tussen Centrum Vakopleiding, KLIQ en (verzoeker; N.o.) steeds vastgesteld. De planning van de scholing werd daarop steeds aangepast.

(Verzoeker; N.o.) is het niet eens met de visie van de opleiding dat hij de lessen volledig kan afronden binnen de voorgestelde variant B en de gegeven uren.

Afgesproken werd de modules uit te schrijven en vast te leggen welke tijd er per onderdeel beschikbaar was. Daarbij werd aangegeven welke ruimte er was om de toetsen af te ronden.

(De praktijkopleider; N.o.) stuurde per 09-03-2001 een bericht aan (verzoeker; N.o.) en ondergetekende waarin de studieruimte werd weergegeven.

(...)

Naar aanleiding van de brief van 15-03-2001 (van verzoeker; N.o.) is er telefonisch contact geweest met (verzoeker; N.o.) aangaande de opleidingsuren.

Met (verzoeker; N.o.) is telefonisch een afspraak gemaakt om de urenberekening te bespreken.

Dit gesprek vond eind maart 2001 plaats.

Onderwerp van gesprek was de lijst van (verzoeker; N.o.) met de eigen gemaakte berekening en de lijst van uren.

Van het Centrum Vakopleiding is per 20-03-2001 de urenverantwoording / stamkaart binnen gekomen.

Uit de lijsten was als buitenstaander niet goed op te maken of de berekening juist was of niet.

(Verzoeker; N.o.) beklemtoonde dat het hem mede ging om de extra kosten die CV in rekening zou gaan brengen voor de aanvullende scholingsuren.

Van mijn kant is toegezegd de urenberekening van Centrum Vakopleiding uit te zoeken en daar (verzoeker; N.o.) over de informeren.

Over de druk om te presteren is door ondergetekende gesteld (en door (verzoeker; N.o.) beaamd) dat de opleiding met zijn huidige inzet zou kunnen worden afgerond met voldoende resultaat (overeenkomstig de berekening van de docent (...)).

Er volgde telefonisch overleg met (verzoeker; N.o.) op 26-04-01, waarin hij de volgende vragen stelde:

Is het mogelijk geen interne stage te volgen ?

Is er nog sprake van diplomering als er geen externe stage gevolgd wordt ?

Kan er een andere stage begeleider zijn in de externe stage ?

Kan er een pauze zijn tussen laatste 2 toetsen en externe stage ?

Kan de toets van de twee modules gedaan worden na afronding van de lessen ?

De vragen zijn beantwoord in de brief van 07-05-2001 door ondergetekende na overleg met het Centrum Vakopleiding. Op de vragen is een positief antwoord gegeven, zie daartoe de brief van Centrum Vakopleiding d.d. 04-05-2001.

(...)

T.a.v. de uren berekening (in de brief van 22 februari 2001 van het Centrum Vakopleiding; N.o.) is inderdaad een fout gemaakt, die alleen de externe uren betreffen, nl. 74,2 uur. Deze zullen door CV in mindering op de uren worden gefactureerd...”

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van het CBA gaf verzoeker bij brieven van 14 en 28 oktober 2001 onder meer aan dat hij in maart 2000 niet zonder meer had afgesproken met de praktijkopleider van het Centrum Vakopleiding dat hij vanaf dat moment twintig uur per week zou besteden aan zijn opleiding, maar dat hij zijn uiterste best zou doen om twintig uur per week te voltooien. Omdat zijn praktijkopleider het aantal opleidingsuren echter als bindend beschouwde, kwam verzoeker vanaf dat moment onder zeer grote druk te werken.

Verzoeker ontkende dat hij een bericht van 9 maart 2001 van zijn praktijkopleider had ontvangen over de nieuw bepaalde studieruimte. Dat hij zijn opleiding in week 18 diende af te ronden, vernam hij pas mondeling, zonder verdere onderbouwing, van zijn praktijkopleider op 17 april 2001. Ook gaf verzoeker aan dat volgens hem het Centrum Vakopleiding uitging van onjuiste gegevens wat betreft de duur van zijn opleiding. Volgens verzoeker kost zijn opleiding 153 dagen, binnen welk schema dan nog geen ruimte bestaat voor de te volgen cursussen praktijkvorming en statistieken en voor de af te leggen toetsen.