



Rapport

Datum: 5 november 2004
Rapportnummer: 2004/429

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Centrale organisatie werk en inkomen, district Zuidoost Nederland, zijn klachtbrief van 28 oktober 2003 heeft afgehandeld. Verzoeker klaagt er in het bijzonder over dat:

1. de CWI nalaat aan te geven wat wordt verstaan onder de term 'persoonlijke kwalificaties' en aan de hand van welke criteria de waardering plaatsvindt;
2. de CWI niet ingaat op een deel van de door verzoeker gestelde vragen en gemaakte opmerkingen met betrekking tot de werkzoekendegegevens – die verzoeker pas in oktober 2003 onder ogen kreeg – namelijk dat:
 - a. de werkzoekendegegevens onjuistheden bevatten;
 - b. wordt aangegeven dat verzoekers brief van 3 maart 2000 niet in behandeling wordt genomen omdat verzoeker in deze brief “op zijn bekende wijze (epistel vol moeilijke woorden) niets heel laat van het gesprek wat hij heeft gehad”;
 - c. wordt aangegeven dat verzoeker “zich moeilijk kan verplaatsen in gewone, dagelijkse dingen”;
 - d. wordt aangegeven dat aan verzoeker verschillende passende functies zijn aangeboden maar dat dit zelden heeft geleid tot concrete sollicitaties;
 - e. wordt aangegeven dat enkele opmerkingen ten aanzien van verzoekers ziekte als uiterst grievend en beledigend worden ervaren.
3. de CWI niet ingaat op een aantal andere onderdelen van verzoekers klachtbrief, namelijk:
 - a. verzoekers uitvoerig commentaar op de dienstverlening door het Centrum voor Werk en Inkomen (het voormalig arbeidsbureau; hierna het CWI) in de periode 1990-2000, dit mede naar aanleiding van het feit dat deze dienstverlening tijdens een gesprek dat op 25 januari 2001 met een medewerkster van het CWI te Vught plaatsvond door haar met de term 'uitgebreid' werd aangeduid;
 - b. het door verzoeker omschreven gedrag van een met naam genoemde CWI-medewerkster en het feit dat hieraan tijdens het gesprek dat op 25 januari 2001 plaatsvond geheel voorbij werd gegaan en het CWI zich uitsluitend richtte op het voorstellen van een nieuwe kwalificerende intake;
 - c. dat een met naam genoemde CWI-medewerkster bevooroordeelde conclusies trekt in haar brief van 2 maart 2000, zonder kennis te nemen van verzoekers verklaringen

hieromtrent.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Bij brief van 23 maart 2001 maakte verzoeker bezwaar tegen een beschikking van 16 februari 2001, afgegeven door de manager van het Arbeidsbureau te 's-Hertogenbosch namens de Arbeidsvoorziening Noordoost-Brabant (vanaf 1 januari 2002: de Centrale organisatie werk en inkomen, district Zuidoost Nederland; hierna de CWI). In het kader van de bezwaarprocedure zond de Raad van bestuur van de CWI verzoeker op 20 oktober 2003 afschriften van enkele stukken, waaronder een uitdraai van verzoekers werkzoekendegegevens. Deze werkzoekendegegevens bevatten onder meer korte notities van gesprekken die tussen medewerkers van het voormalige Arbeidsbureau te Vught (hierna: het CWI) en verzoeker hebben plaatsgevonden. Verzoeker had deze schriftelijke weergave van de contacten tussen hem en de medewerkers van het CWI niet eerder onder ogen gekregen.

2. Bij brief van 28 oktober 2003, gericht aan de Raad van bestuur van de CWI, reageerde verzoeker op de werkzoekendegegevens. Hij gaf onder meer aan van mening te zijn dat in de werkzoekendegegevens sprake was van ernstige beledigingen, die mogelijk zelfs ten dele als "smaad" en "laster" konden worden opgevat. Verder gaf verzoeker te kennen dat de werkzoekendegegevens een aantal onjuistheden bevatten, onder meer ten aanzien van zijn afstudeerrichting. Ook gaf verzoeker uitvoerig commentaar op de dienstverlening door het CWI in de periode 1990-2000 en beklagde hij zich over de wijze van afdoening van een klacht die hij bij brief van 7 oktober 2000 bij de CWI had ingediend. Ook verzocht hij de CWI om een aantal opmerkingen in de werkzoekendegegevens nader toe te lichten.

3. Bij brief van 5 februari 2004 deed de CWI verzoeker de beschikking van de Raad van bestuur op zijn bezwaarschrift toekomen. Op verzoekers opmerkingen over de werkzoekendegegevens werd in deze beschikking niet inhoudelijk ingegaan. De Raad van bestuur gaf aan van mening te zijn dat deze opmerkingen, voor zover er een relatie bestond met de (voorbereiding van de) bestreden beslissing, naar haar oordeel geen aanleiding vormden de inhoud en zorgvuldigheid van de bestreden beslissing in twijfel te trekken.

Hierop wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij klaagde er onder meer over dat de CWI niet inhoudelijk was ingegaan op hetgeen hij had aangevoerd in zijn brief van 28 oktober 2003. Omdat de Nationale ombudsman van mening was dat verzoekers brief van 28 oktober 2003 mede als klachtbrief was op te vatten zond hij verzoekers brief naar de CWI met het verzoek de brief als klacht in de zin van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) af te handelen.

4. Op 5 april 2004 zond de CWI verzoeker een reactie op de klacht. De CWI reageerde om te beginnen op verzoekers klacht dat hij niet in staat was gesteld te reageren op zinsneden uit zijn werkzoekendegegevens die door hem als ernstig beledigend werden ervaren. Het ging daarbij om de zinsnede "Betr. beweert MS te hebben" en om het feit dat verzoekers persoonlijke kwalificaties met een 1 (slecht) waren gewaardeerd. De CWI gaf aan dat uit de beschikbare gegevens bleek dat verzoeker hierin gelijk had. Dit onderdeel van zijn klacht werd gegrond geacht.

Verder gaf de CWI aan dat de keuze om verzoekers persoonlijke kwalificaties te waarderen met een 1 gelegen kon zijn in het feit dat er in zijn gesprek met een medewerkster van het CWI-kantoor voor was gekozen om verzoekers fysieke bekwaamheden te laten toetsen door een arts. Hierdoor was een goede afweging over verzoekers fysieke belastbaarheid op dat moment niet mogelijk. Aangezien het CWI via het reïntegratieadvies, dat volgde op het kwalificerende intakegesprek, aan de gemeente Vught had gerapporteerd dat het CWI geen instrumentarium ter beschikking had om verzoekers afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen, had de door verzoeker aangegeven waardering op dat moment geen meerwaarde voor het verkleinen van zijn afstand tot de arbeidsmarkt, zo voegde de CWI hieraan toe. Deze waardering zou weer actueel worden als de gemeente Vught het CWI zou vragen verzoeker weer te bemiddelen naar de arbeidsmarkt. Op dat moment zal verzoekers volledige inschrijving worden aangepast aan de huidige situatie en zal dus mogelijk ook bovenstaande waardering worden aangepast.

Verder gaf de CWI aan dat het, gezien de samenhang van de verschillende componenten van de kwalificerende intake, niet mogelijk is om één van deze componenten zonder verder inhoudelijk onderzoek te wijzigen. Het gaat hierbij om de componenten beroepsperspectief, de arbeidsmarktkwalificaties en de persoonlijke kwalificaties. Indien verzoeker een bijstelling zou willen van zijn persoonlijke- en arbeidsmarktkwalificaties en zijn beroepsperspectief, dan kon verzoeker door de uitkerende instantie een verzoek tot herfasering laten indienen bij het CWI-kantoor, zo besloot de CWI. Dit deel van verzoekers klacht werd daarom ongegrond geacht.

5. Na ontvangst van de reactie van de CWI op zijn klacht wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Verzoeker gaf aan van mening te zijn dat zijn klacht op zeer gebrekkige wijze was afgehandeld door de CWI.

II. Ten aanzien van de persoonlijke kwalificaties

1. In de eerste plaats klaagt verzoeker erover dat de CWI heeft nagelaten in haar brief van 5 april 2004 aan te geven wat wordt verstaan onder de term 'persoonlijke kwalificaties' en aan de hand van welke criteria de waardering plaatsvindt.

2. In de reactie op de klacht geeft de Raad van bestuur van de CWI aan dat in de brief aan verzoeker inderdaad niet expliciet is aangegeven wat wordt verstaan onder 'persoonlijke

kwalificaties' en aan de hand van welke criteria de waardering plaatsvindt. Verzoekers klacht wordt op dit punt dan ook gegrond geacht.

3. Het motiveringsbeginsel houdt onder meer in dat een bestuursorgaan in reactie op een klacht op adequate wijze op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen worden aangegeven om dit niet te doen. Dergelijke bijzondere redenen zijn door de CWI echter niet aangevoerd in de klachtafhandelingsbrief; ook is overigens niet gebleken dat hiervan sprake was.

De onderzocht gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de werkzoekendegegevens

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat de CWI in haar brief van 5 april 2004 niet ingaat op enkele nader aangeduide vragen en opmerkingen die verzoeker in zijn brief van 28 oktober 2003 heeft gemaakt over de werkzoekendegegevens, die verzoeker in oktober 2003 voor het eerst onder ogen kreeg. Het gaat hierbij onder meer over de opmerkingen van verzoeker dat de werkzoekendegegevens enkele passages ten aanzien van verzoekers ziekte bevatten die door hem als uiterst grievend en beledigend worden ervaren alsmede om een verzoek om verduidelijking van de zinsnede dat verzoeker 'zich moeilijk kan verplaatsen in gewone, dagelijkse dingen'. Ook had verzoeker opgemerkt dat de werkzoekendegegevens onjuistheden bevatten.

2. In de reactie op dit klachtonderdeel geeft de Raad van bestuur van de CWI aan dat de CWI niet is ingegaan op de meeste van de door verzoeker aangehaalde vragen en opmerkingen omdat het hier gaat om verschillende gesprekken tussen verzoeker en medewerkers van het CWI in de periode 2000 tot begin 2002. Eind 2003 krijgt verzoeker een uitdraai van zijn gegevens onder ogen waarin bedoelde punten in verslagvorm zijn weergegeven. Uit de werkzoekendegegevens blijkt dat een aantal van deze punten al in een eerder contact tussen verzoeker en medewerkers van het CWI is besproken, maar dat deze medewerkers in de verslaglegging soms eigen interpretaties en indrukken hebben genoteerd, zo geeft de Raad van bestuur verder aan.

Wat betreft verzoekers klacht dat de werkzoekendegegevens onjuistheden bevatten geeft de Raad van bestuur nog aan dat de CWI een regeling inzage- en correctierecht kent waarin is aangegeven dat iedere werkzoekende recht heeft op inzage en waarin verder is aangegeven dat een verzoek om correctie van de gegevens kan worden ingediend. De CWI had er goed aan gedaan verzoeker hierop te wijzen dan wel verzoekers brief van 28 oktober 2003 op dit punt te beschouwen als een verzoek om correctie.

De Raad van bestuur acht verzoekers klacht gegrond.

3. Het motiveringsbeginsel impliceert onder meer dat een bestuursorgaan in de reactie op een klacht op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen kunnen

worden aangegeven om dat niet te doen. De CWI heeft op - het grootste deel van - de door verzoeker gemaakte vragen en opmerkingen over de werkzoekendegegevens geen reactie gegeven. Ook heeft de CWI ten onrechte nagelaten verzoeker er gemotiveerd van op de hoogte te stellen dat geen inhoudelijke reactie zou volgen. Hiermee heeft de CWI het motiveringsbeginsel geschonden.

Wat betreft verzoekers klacht dat de werkzoekendegegevens onjuistheden bevatten nog het volgende. Op grond van artikel 8, eerste lid, Inzage- en correctieregeling CWI kan de CWI een verzoek om correctie onder meer honoreren voor zover de opgenomen gegevens feitelijk onjuist zijn. Op grond van artikel 8, tweede lid, van deze regeling deelt de CWI betrokkene schriftelijk en binnen vier weken na ontvangst van het verzoek om correctie mee of dan wel in hoeverre aan het verzoek om correctie wordt voldaan (zie Achtergrond, onder 1). Een weigering is met redenen omkleed. Zoals de Raad van bestuur in de reactie op de klacht ook aangeeft heeft de CWI bij de afhandeling van verzoekers brief van 28 oktober 2003 ten onrechte geen toepassing gegeven aan deze regeling.

Het beginsel van fair play impliceert dat een bestuursorgaan bij de behandeling van een klacht het onderwerp van de klacht adequaat dient te identificeren, teneinde de burger de mogelijkheid te geven diens procedurele kansen te benutten. Door verzoekers klacht op dit punt ten onrechte niet als verzoek om correctie op te vatten heeft de CWI in strijd met het beginsel van fair play gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de andere onderdelen van verzoekers klachtbrief

1. In zijn brief van 28 oktober 2003 bracht verzoeker ook enkele klachten onder de aandacht van de CWI over gedragingen van CWI-medewerkers in de periode 1990-2002.

Om te beginnen klaagde verzoeker over de dienstverlening door het CWI-kantoor te Vught in de periode 1990-2000. Hiermee greep verzoeker terug op de in zijn ogen onbevredigende afwikkeling van een klacht die hij hierover op 7 oktober 2000 indiende; deze klacht werd tijdens een gesprek dat op 25 januari 2001 plaatsvond afgedaan. Verder klaagde verzoeker over het gedrag van een CWI-medewerkster en het feit dat hieraan tijdens het hiervoor bedoelde gesprek geen aandacht werd geschonken. Tenslotte klaagde verzoeker erover dat diezelfde CWI-medewerkster in een brief van 2 maart 2000, gericht aan de gemeente Vught, bevooroordeelde conclusies trok en dat het CWI niet was ingegaan op verzoekers opmerkingen hierover in zijn reactie van 3 maart 2000.

In zijn verzoekschrift klaagt verzoeker erover dat de CWI in de reactie op zijn klachtbrief niet is ingegaan op de hiervoor genoemde punten.

2. In reactie op de klacht geeft de Raad van bestuur van de CWI aan dat het gaat om zaken die zich afspeelden in de periode tot begin 2002. Dat maakt het erg moeilijk om de

juiste antwoorden te formuleren. Bovendien gaat het om uitspraken en gedragingen van medewerkers die in een aantal gevallen niet meer in dienst van de CWI zijn; hierdoor is één en ander ook niet meer te achterhalen. Verder, zo voegt de Raad van bestuur hieraan toe, is de tekst in de werkzoekendegegevens niet altijd even eenduidig waardoor het onmogelijk is om hier de juiste informatie uit te halen.

Om deze redenen en omdat de CWI niet hoeft te reageren op gedragingen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, zal hierop niet verder worden ingegaan, zo besluit de Raad van bestuur.

3. Op grond van artikel 9:8, eerste lid, sub b, Awb is het bestuursorgaan niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden (zie Achtergrond, onder 2).

Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:8 Awb blijkt dat de reden voor het stellen van deze termijn onder meer is gelegen in het feit dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Van de klager mag daarom worden verwacht dat hij niet te lang wacht met het indienen van een klacht (zie Achtergrond, onder 3).

Gezien het feit dat de gedragingen waarover verzoeker klaagt zich afspeelden tussen 1990 en 2002 en gezien het feit dat verzoeker - anders dan in het geval van de hiervoor onder punt III besproken klachten - van deze gedragingen destijds al op de hoogte was en hiervan niet pas op de hoogte kwam in oktober 2003, was de CWI op grond van de hiervoor aangehaalde bepaling niet verplicht deze klachtonderdelen te behandelen. Voor zover de Raad van bestuur met zijn reactie op de klacht een beroep bedoelt te doen op deze bepaling kan hij hierin dan ook worden gevolgd. Echter, de CWI heeft verzoeker in de reactie op zijn klacht niet gemotiveerd op de hoogte gesteld van het feit dat bedoelde klachtonderdelen buiten behandeling zouden blijven. Door dit na te laten heeft de CWI in strijd met het motiveringsbeginsel gehandeld. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen, district Zuidoost Nederland, kantoor Eindhoven, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het motiveringsbeginsel en het beginsel van fair play.

Onderzoek

Op 27 april 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer T. te Vught, met een klacht over een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen,

district Zuidoost Nederland, kantoor Eindhoven.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen opgestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De Centrale organisatie werk en inkomen berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 23 maart 2001 maakte verzoeker bezwaar tegen een beschikking van 16 februari 2001, afgegeven door de manager van het Arbeidsbureau te 's-Hertogenbosch namens de Arbeidsvoorziening Noordoost-Brabant (vanaf 1 januari 2002: de Centrale organisatie werk en inkomen, district Zuidoost Nederland; hierna de CWI). In het kader van de bezwaarprocedure zond de Raad van bestuur van de CWI verzoeker op 20 oktober 2003 afschriften van enkele stukken, waaronder een uitdraai van verzoekers werkzoekendegegevens. Deze werkzoekendegegevens bevatten onder meer korte notities van gesprekken die tussen medewerkers van het voormalige Arbeidsbureau te Vught en verzoeker hadden plaatsgevonden.

2. Bij brief van 28 oktober 2003, gericht aan de Raad van bestuur van de CWI, reageerde verzoeker als volgt op deze werkzoekendegegevens:

“...Ik ben van mening, dat in dit document sprake is van ernstige beledigingen aan mijn adres, die mogelijk zelfs ten dele als "smaad" en "laster" kunnen worden opgevat. Ik zal dit in deze brief trachten duidelijk te maken en mijn betoog vergezeld doen gaan van kopieën van toepasselijke bewijsstukken.

(...)

Niet vermeld wordt, dat op het tijdstip dat ik mij als werkzoekende bij het arbeidsbureau kwam inschrijven, mij door het dienstdoende personeelslid op het hart gedrukt werd dat ik er als academicus alleen voor stond en dat het arbeidsbureau mij niet zou kunnen helpen, behalve dan met het verstrekken van een antwoordkaart waarmee ik mij kon abonneren op het tijdschrift VACANT, waarin vacatures op universitair en HBO-niveau waren opgenomen.

(...)

De volgende opmerking van de heer G., dat "het echtpaar (verzoeker en zijn echtgenote; N.o.) duidelijk actief naar meer kansrijkere (sic!) vacatures hebben om gezien (sic!) oa Booymans (sic!) ..." (nl. pas sinds het voorafgaande gesprek) raakt kant noch wat. "Het echtpaar" heeft van begin af aan actief gesolliciteerd op vacatures binnen en buiten zijn vakgebied, op en onder zijn opleidingsniveau. De sollicitatie naar de vacature van koster bij de Sint-Jan is helemaal niet zo "verrassend". Zowel de werkomgeving als de inventaris van de kathedraal sluiten nauw aan bij de interesses van ondergetekende. Onderliggende gedachte was bovendien, dat met de opgedane contacten zich naar alle waarschijnlijkheid snel de mogelijkheid zou voordoen om andere taken binnen het bisdom over te nemen (lesgeven op het seminarie, archiefbeheer etc.). Hoewel de heer G. de indruk tracht te wekken, dat hij een cruciale rol vervuld heeft bij de sollicitatie, is dit allesbehalve het geval. De kwestie wordt nader toegelicht in bijlagen 3 en 8. Ten aanzien van de opmerking dat deze sollicitatie zeer "kansrijk" werd geacht, wil ik graag verwijzen naar bijlage 8.

De opmerking van de heer G. t.a.v. de soms "onlogische" sollicitaties is eveneens van bedenkelijke aard. De sollicitaties op het eigen en aanverwante vakgebieden zijn uiterst logisch. De sollicitaties buiten het eigen vakgebied en onder het eigen opleidingsniveau dienen in het juiste perspectief te worden gezien. Deze werden verricht vanuit de door de Wet en door de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Vught opgelegde verplichting om te solliciteren op alle niveaus (...). Ondergetekende solliciteerde daarbij nadrukkelijk op vacatures waarvan hij redelijkerwijze kon veronderstellen, dat hij de daarbij behorende werkzaamheden kon verrichten, ook al stond van tevoren vast, dat de sollicitaties niet met succes zouden worden bekroond. (...)

De heer G. had er een handje van om ondergetekende elke week bij hem te laten komen, zonder dat hij concrete voorstellen kon doen. Hij raadpleegde dan zijn computer en constateerde telkens dat er geen geschikte vacatures waren. Voor het overige bleef het, zoals uit het voorafgaande reeds duidelijk naar voren komt, bij uiterst vage, halfslachtige, van weinig realiteitszin getuigende en doorgaans op onvolledige of onjuiste informatie berustende suggesties, waarvan geen enkele positieve uitwerking te verwachten viel. Zijn gebruik van de term "jobhunting" is volledig zonder inhoud. In zijn onmacht kwam hij op het laatst nog met een voorstel van een Melkert-baan als "wijkconciërge" in Cromvoirt (...). De onnodige stress die deze gang van zaken met zich bracht staat dan ook zeer zeker mede aan de basis van het feit, dat zich naarmate de tijd voortschreed bij ondergetekende

steeds ernstiger lichamelijke klachten voordeden, die uiteindelijk ingrijpende medische onderzoeken noodzakelijk maakten. Op grond van bloedonderzoek, 2 MRI-scans, ECG, EEG, SSEP-onderzoeken en onderzoek van het ruggemergvocht, stelde de betreffende neuroloog de diagnose van multiple sclerose. Deze diagnose werd vervolgens door de in MS gespecialiseerde afdeling neurologie van het Academisch Ziekenhuis van de VU te Amsterdam in een second opinion bevestigd. Na enkele maanden waren de effecten van deze zgn. "schub" gelukkig weer verdwenen en was de functionaliteit van ondergetekende weer voor de volle 100% hersteld.

Het kan dan ook op geen andere wijze dan als uiterst grievend en beledigend ervaren worden, dat mevr. H. de opmerking maakt, dat **"Betr beweert MS te hebben"**. **"Beweert"**, alsof iemand zo iets zou verzinnen! Deze opmerking is even kwalijk als wanneer men over een kankerpatiënt zou zeggen, dat hij "beweert kanker te hebben", of over iemand die na een zwaar hartinfarct op de intensive care-afdeling ligt, dat hij "beweert dat zijn hart niet helemaal in orde is". **"Beweert"** wekt bovendien de suggestie, dat sprake is van een leugen. Alleen al deze uitspraak, **"Betr beweert MS te hebben"**, typeert duidelijk het karakter van mevr. H., haar vooringenomenheid en haar onwil om te luisteren naar de cliënt. De door haar opgestelde rapportage naar aanleiding van het met ondergetekende gevoerde gesprek kraakt in al zijn voegen en toont duidelijk aan, dat zij niet de moeite genomen heeft om het vooraf ingeleverde inlichtingenformulier (bijlage 10) door te nemen en dat zij ook absoluut geen kennis heeft willen nemen van al hetgene dat ondergetekende tijdens het gesprek te berde heeft gebracht.

Het is vervolgens uiterst merkwaardig, dat wanneer ondergetekende na ontvangst van het verslag van mevr. H. haar superieur per brief informeert over de onjuistheden in dit verslag met opgave van op eenvoudige wijze te verifiëren bewijzen voor de juistheid van zijn verklaringen, deze brief geen aanleiding geeft tot een gesprek, maar simpelweg wordt genegeerd, omdat hij "vol moeilijke woorden" zou staan (verzoeker refereert hiermee aan een brief die hij op 3 maart 2000 naar de manager basisdiensten van het toenmalige Arbeidsbureau te Vught zond; N.o.), waarna de betreffende superieur (zonder dit aan ondergetekende mee te delen en zonder een verklaring te geven waarom zij niet op de brief wil ingaan) ook nog eens blijkt te hebben verklaard achter de conclusies van mevr. van H. te staan. En wat wordt bedoeld met "op zijn bekende wijze"? Hoeveel "epistels vol moeilijke woorden" werd ik reeds geacht gestuurd te hebben?

(...)

Aan het einde van dit chronologisch overzicht is de cirkel rond. Men beweert mij reeds 2 keer een uitnodiging voor een gesprek met mevr. R. te hebben toegezonden (deze heb ik nooit ontvangen) alvorens ik gevolg geef aan een zogenaamd derde uitnodiging. In dit gesprek komen de bedenkelijke uitlatingen van mevr. H. en de reden voor het negeren van mijn reactie in het geheel niet aan de orde, want mevr. R. beperkt zich tot de (reeds aangehaalde) opmerking dat het Arbeidsbureau door de jaren heen "bijzonder veel voor

mij gedaan heeft", alsmede tot het regelen van een nieuwe kwint (kwalificerende intake; N.o.) op het Arbeidsbureau te 's-Hertogenbosch. Dit heet dan een "formele afhandeling" van de klacht!

(...)

Het beledigende gedrag van zekere medewerkers van het arbeidsbureau is reeds aan de orde gekomen n.a.v. de opmerking "beweert MS te hebben" en het laakbare negeren van brieven. Daarnaast roepen een aantal uitspraken de nodige vragen op, vragen waarop men nooit antwoord heeft willen geven, maar waarop ondergetekende desalniettemin volgens alle geldende regels van beleefdheid en fatsoen antwoord meent te mogen krijgen:

Wat wil het zeggen, dat "betr zich moeilijk kan verplaatsen in gewone, dagelijkse dingen"?
Welke dagelijkse dingen?

Waarom is ondergetekende uitsluitend aangewezen op de gesubsidieerde additionele sector? Waarom bestaat er een grote afstand tot de arbeidsmarkt? Op geen van deze vragen heeft men tot dusverre een redelijk antwoord kunnen geven (...).

Wat zijn de "verschillende 'passende' functies (ID-banen)" die zijn aangeboden, maar zelden hebben geleid tot concrete sollicitaties? Misschien suppoost bij een niet-bestaande schatkamer?

Op welke (objectieve) criteria is de beoordeling 1 (slecht) voor de persoonlijke eigenschappen van ondergetekende gebaseerd? Ook deze opmerking, die ik als uiterst kwetsend ervaar, is kenmerkend voor het web van tegenstrijdigheden dat rondom mijn persoon wordt geweven. Hoe kan iemand met zulke slechte persoonlijke kwalificaties succesvol en zonder kleerscheuren lager, middelbaar en universitair onderwijs hebben doorlopen? Hoe zou zo iemand in staat kunnen worden geacht les te geven in klassieke talen? Hoe kan zo iemand met succes reizen naar diverse bestemmingen hebben georganiseerd en geleid? Hoe kan zo iemand tot volle tevredenheid van zijn werkgever zijn werkzaamheden hebben verricht (...)? In al deze gevallen moeten goede persoonlijke en communicatieve kwaliteiten toch wel aanwezig zijn, dan wel aanwezig worden geacht..."

3. Bij brief van 5 februari 2004 deed de CWI verzoeker de beschikking van de Raad van bestuur op zijn bezwaarschrift toekomen. Met betrekking tot verzoekers opmerkingen over de werkzoekendegegevens werd in deze beschikking het volgende aangegeven:

"Ten aanzien van de (overige) opmerkingen van bezwaarde ter zake van de mate en wijze van dienstverlening door CWI merkt de Raad van bestuur op dat deze, voor zover er een relatie bestaat met de (voorbereiding van de) bestreden beslissing, naar haar oordeel geen aanleiding vormen de inhoud en zorgvuldigheid van de bestreden beslissing in twijfel te trekken."

4. Bij brief van 19 februari 2004 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij klaagde er onder meer over dat de CWI in de beschikking van 5 februari 2004 niet inhoudelijk was ingegaan op hetgeen hij had aangevoerd in zijn brief van 28 oktober 2003. De Nationale ombudsman zond verzoekers brief naar de CWI met het verzoek de brief van 28 oktober 2003 af te handelen als klacht in de zin van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb).

5. Bij brief van 5 april 2004 gaf de CWI de volgende reactie op verzoekers brief van 28 oktober 2003:

“...U geeft in uw brief aan dat u niet in staat bent gesteld om te reageren op verschillende zinsnedes uit uw gegevens die u als ernstig beledigend aan uw adres ervaart en die mogelijk zelfs ten dele als "smaad" en "laster" kunnen worden opgevat. U doelt daarbij op de zinsnede "Betr. beweert MS te hebben" en "persoonlijke kwalificaties:1" welke zijn opgenomen in een overzicht van uw persoonlijke gegevens (...). Uit de beschikbare gegevens blijkt dat u hierin gelijk heeft. Hiermee acht ik dit deel van uw klacht gegrond.

Voor wat betreft de keuze om uw persoonlijke kwalificaties te waarderen met een 1, kan dit gelegen zijn in het feit dat er in uw gesprek van met Mw. H. voor gekozen is om uw fysieke bekwaamheden te laten toetsen door een arts. Hierdoor is een goede afweging over uw fysieke belastbaarheid op dat moment niet mogelijk geweest. De adviseur was daarom van mening deze met een 1 te waarderen. Aangezien we via het reïntegratie-advies dat volgde op de Kwalificerende intake aan de gemeente Vught hebben gerapporteerd dat het CWI geen instrumentarium ter beschikking heeft om uw afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen, heeft de door u aangegeven waardering momenteel geen meerwaarde voor het verkleinen van uw afstand tot de arbeidsmarkt. Deze waardering wordt weer actueel als de gemeente Vught ons vraagt u weer te bemiddelen naar de arbeidsmarkt. Op dat moment zal uw volledige inschrijving worden aangepast aan de huidige situatie en zal dus mogelijk ook bovenstaande waardering worden aangepast.

Het is gezien de samenhang van de verschillende componenten van de kwalificerende intake niet mogelijk om één van deze componenten zonder verder inhoudelijk onderzoek te wijzigen. Het gaat hierbij om de componenten beroepsperspectief, de arbeidsmarktkwalificaties en de persoonlijke kwalificaties. Indien u een bijstelling wilt van uw persoonlijke - en arbeidsmarktkwalificaties en uw beroepsperspectief dan kunt u door uw uitkerende instantie een verzoek tot herfasering laten indienen bij het CWI. Ik acht dit deel van uw klacht ongegrond...”

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt centrale organisatie werk en inkomen

1. In reactie op de klacht deelde de Raad van bestuur van de CWI bij brief van 20 juli 2004 het volgende mee:

“... 1. (...) CWI heeft inderdaad niet expliciet aangegeven wat wordt verstaan onder de 'persoonlijke kwalificaties' en aan de hand van welke criteria de waardering plaatsvindt. De 'persoonlijke kwalificaties' bestaan uit een aantal persoonlijke kenmerken van de klant die medebepalend zijn voor zijn succes of falen op de arbeidsmarkt. De criteria die hiervoor gehanteerd worden zijn: motivatie, flexibiliteit, veranderingsgezindheid, sollicitatiegedrag, presentatie, Nederlandse taal en belastbaarheid. Een medewerker van CWI vormt aan de hand van deze punten en op basis van de beschikbare informatie een oordeel over de huidige mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

CWI acht dit klachtonderdeel gegrond.

2. (...) Er is door CWI niet ingegaan op de punten 2.a tot en met 2.d. omdat het hier gaat om verschillende gesprekken tussen (verzoeker; N.o.) en collega's van het Arbeidsbureau in de periode 2000 tot begin 2002. Eind 2003 krijgt (verzoeker; N.o.) een uitdraai van zijn gegevens onder ogen waarin genoemde feiten in verslagvorm zijn weergegeven. Uit de werkzoekendengegevens blijkt dat een aantal zaken al in eerder contact tussen (verzoeker; N.o.) en medewerkers van het Arbeidsbureau zijn besproken, maar dat medewerkers in de verslaglegging soms eigen interpretaties en indrukken hebben genoteerd. Vragen van (verzoeker; N.o.) zijn voornamelijk gericht op deze eigen interpretaties en indrukken. Het is uiterst lastig hier 2 tot 4 jaar later nog een antwoord op te vinden.

Ad a)

De werkzoekendengegevens van (verzoeker; N.o.) zijn inderdaad niet geheel correct. CWI kent een regeling inzage- en correctierecht waarin staat dat iedere werkzoekende recht heeft op inzage en dat men een verzoek kan indienen tot correctie van de gegevens (artikel 2 van de regeling). CWI had er goed aan gedaan (verzoeker; N.o.) hierop te wijzen dan wel de brief van (verzoeker; N.o.) van 28 oktober 2003 te beschouwen als een verzoek om correctie. In die zin acht CWI dit klachtonderdeel gegrond.

CWI zal bij deze de verkeerd genoteerde werkzoekendengegevens wijzigen. Het gaat hier dan om de beroepen 'bibliotheekmedewerker' en 'historicus'. Deze zullen gewijzigd worden in 'kunsthistoricus' en '(klassiek) archeoloog'. Verder wijst (verzoeker; N.o.) er op dat hij niet is afgestudeerd in de 'museologie' en 'kunstwetenschappen', maar in de 'klassieke archeologie' en 'kunstgeschiedenis van de Middeleeuwen'. Ook dit zal gewijzigd worden.

Ad b en c)

Het gaat onder deze punten om subjectieve uitlatingen van medewerkers van de voormalige Arbeidsvoorziening. Er zijn ondertussen al een aantal jaren verstreken, dus het is moeilijk te achterhalen waarom deze uitlatingen zijn gedaan. Daar komt nog bij dat het merendeel van de genoemde medewerkers niet meer werkzaam is bij CWI. CWI is echter wel van mening dat dit soort suggestieve uitlatingen eigenlijk niet thuishoren in de registratie.

CWI acht deze klachtonderdelen gegrond.

Ad d)

Het is mij niet geheel duidelijk waar (verzoeker; N.o.) deze passage vandaan heeft. In de PGI (primaire en gemeenschappelijke informatiesystemen; N.o.) is dit niet terug te vinden. Uit de PGI (waarvan (verzoeker; N.o.) een uitdraai heeft ontvangen) blijkt overigens wel welke functies aan (verzoeker; N.o.) zijn voorgedragen.

Zoals ook uit de PGI blijkt heeft dit niet geleid tot concrete resultaten.

CWI acht dit klachtonderdeel ongegrond.

Ad e)

CWI is het eens met (verzoeker; N.o.) dat deze opmerking zeer grievend is. Dit onderdeel is eerder behandeld in de brief van CWI van 5 april 2004, waarin eveneens is aangegeven dat de klacht gegrond werd geacht. CWI zal (verzoeker; N.o.) hiervoor alsnog haar excuses aanbieden. (...)

3. (...) Aangezien deze zaken zich afspelen in de periode tot begin 2002, is het erg moeilijk om de juiste antwoorden te formuleren. Het gaat ook hier om uitspraken en gedragingen van medewerkers van de voormalige Arbeidsvoorziening die in een aantal gevallen niet meer in dienst van CWI zijn. Hierdoor is de reden van deze uitspraken en gedragingen niet meer te achterhalen. Ook de tekst in PGI is niet altijd even eenduidig, waardoor het onmogelijk is om hier de juiste informatie uit te halen. Om deze reden, en het feit dat CWI niet hoeft te reageren op gedragingen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, zal CWI hier verder niet op ingaan..."

2. Als bijlage werd een brief van 20 juli 2004, gericht aan verzoeker, meegezonden. Hierin werd het volgende aangegeven:

"U heeft in oktober 2003 een uitdraai ontvangen van uw PGI. Zoals u heeft aangegeven in uw brief van 28 oktober 2003, staat in de PGI de opmerking "Betr beweert MS te hebben". CWI is het met u eens dat dit een zeer grievende opmerking is met betrekking tot uw ziekte.

CWI wil u langs deze weg haar welgemeende excuses hiervoor aanbieden. Wij zullen deze opmerking in de PGI dan ook als volgt wijzigen: "Betr geeft aan MS te hebben".

D. Reactie verzoeker

1. Bij brief van 17 augustus 2004 reageerde verzoeker op de reactie die de Raad van bestuur van de CWI op de klacht gaf. Hij gaf onder meer het volgende aan:

"(...) wil ik bovendien specifiek ingaan op punt 2d, waar het CWI meent te moeten opmerken dat zij niet begrijpt waar ik de betreffende passage ("aan (verzoeker; N.o.) zijn verschillende passende functies (ook ID-banen) aangeboden, maar dit heeft zelden geleid tot concrete sollicitaties") vandaan heb. CWI bewijst wederom, dat zij haar huiswerk niet goed verricht. Deze uitspraak is terug te vinden in een brief van mevrouw H. van Arbeidsbureau Vught aan (de heer W.; N.o.) van de gemeente Vught, gedateerd 19 april 2000, die CWI **zelf** aan haar juridische afdeling heeft toegezonden samen met de gewraakte PGI, en waarvan mij tegelijk met een afschrift van de PGI en kopieën van andere brieven op 20 oktober 2003 door diezelfde juridische afdeling een afschrift werd toegezonden.

CWI beweert voorts dat uit de PGI wél zou blijken welke functies aan mij zouden zijn aangeboden, wat ik bestrijd. Zoals ik in alle eerdere correspondentie heb aangegeven, zou ik dolgraag vernemen welke functies dit geacht worden geweest te zijn. Men kan hierbij slechts doelen op de aantekeningen van (de heer G.; N.o.) op pp.2-3 van de PGI, die ik in mijn eerdere correspondentie reeds heb besproken. Het enige "concrete" voorstel van (de heer G.; N.o.) betrof een Melkert-baan als koster bij de **protestanten** in Vught (...). Ik herhaal daarom nogmaals mijn vraag, of CWI wellicht even duidelijk wil maken WELKE werkelijk bestaande functies nu precies aan mij zouden zijn voorgedragen!"

Overigens bleek dat de brief van 19 april 2000, waaraan verzoeker in zijn reactie refereerde, door verzoeker niet bij het verzoekschrift was gevoegd. Als gevolg hiervan werd bedoelde brief tijdens het onderzoek naar de klacht ook niet in bezit van de Raad van bestuur van de CWI gesteld.

E. Reactie CENTRALE ORGANISATIE WERK EN INKOMEN

In reactie op verzoekers brief van 17 augustus 2004 werd, namens de Raad van bestuur van de CWI, op 26 augustus 2004 telefonisch te kennen gegeven dat de door verzoeker aangehaalde functie van koster inderdaad één van de bedoelde functies was. Verder werd aangegeven dat de Raad van bestuur geen nadere reactie meer zou geven op de vraag van verzoeker, welke passende functies hem in het verleden waren aangeboden. De Raad van bestuur achtte dit, mede gezien het feit dat deze passage was opgenomen in een brief van 19 april 2000, niet zinvol.

Achtergrond

1. Inzage- en correctieregeling CWI (Besluit van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen van 24 juni 2003/Nr. CWI 2003/006, Stcrt. 1 juli 2003, nr. 123).

Artikel 8, eerste en tweede lid:

“1. CWI kan een verzoek om correctie slechts honoreren voor zover de opgenomen gegevens feitelijk onjuist zijn of voor het doel of doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift zijn verwerkt.

2. CWI deelt betrokkene schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek mee of dan wel in hoeverre aan het verzoek om correctie wordt voldaan. Een weigering is met redenen omkleed.”

2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:8, eerste lid, aanhef en sub b:

“Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

(...)

b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;”

3. Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3:

“*Artikel 9:8*

- Termijn

De klacht hoeft ook niet meer in behandeling te worden genomen indien de betreffende gedraging langer dan een jaar voor de indiening van het klaagschrift heeft plaatsgevonden. De reden voor het stellen van deze termijn is onder meer gelegen in het feit dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Van de klager mag daarom ook verwacht worden dat hij niet te lang wacht met het indienen van een klacht. In de WNo is eveneens bepaald dat een klacht die meer dan een jaar nadat de gedraging plaatsvond wordt ingediend, niet tot een onderzoek hoeft te leiden. Aan deze één-jaarstermijn houdt de

Nationale ombudsman als regel strikt de hand. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft kan afwijking van de één-jaartermijn echter in de rede liggen. De Nationale ombudsman verwacht van de burger dan wel zo spoedig mogelijk actie. Wordt vervolgens nog getalmd met het indienen van een klacht, dan fungeert de één-jaartermijn alsnog als beletsel voor onderzoek (Jaarverslag 1993, kamerstukken II 1993/94, 23 655, nrs. 1-2, blz. 106).”