



Rapport

Datum: 18 maart 1998

Rapportnummer: 1998/068

Klacht

Op 16 december 1996 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. en de heer K., beiden te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van een consulente van het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid te Amsterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekers verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekers klagen over het optreden van een consulente van het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid tijdens een gesprek dat verzoekster in november 1996 als werkzoekende met haar voerde. De klacht van verzoekers betreft met name de volgende twee punten:

1. nadat verzoekster de consulente had verzocht om Engels te spreken daar haar (verzoeksters) Nederlands niet zo goed was, liet de consulente met de opmerking dat verzoekster "haar tijd kwam verdoen" blijken dat verzoekster niet bemiddelbaar was;
2. nadat verzoekster de consulente had gewezen op een aantal vacatures uit de databank van het Arbeidsbureau, deelde de consulente aan verzoekster mede dat de bedoelde vacatures in eerste instantie voor Nederlanders waren bestemd.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd aan het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) en aan de betrokken consulente verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen het CBA, de betrokken consulente en verzoekers de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Daarbij werden aan zowel het CBA als aan de betrokken consulente een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekers gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. De reactie van het CBA gaf aanleiding het verslag op een punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

- 1. De feiten** 1.1. Verzoekster is Brits onderdaan, en woont sinds 1992 in Nederland.

In de afgelopen jaren is zij steeds als kok werkzaam geweest.

- 1.2. Begin november 1996 liet verzoekster, die op dat moment sinds enkele maanden geen werk had, zich bij het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid inschrijven als werkzoekende. In aansluiting op deze inschrijving werd met haar een afspraak gemaakt voor een gesprek

met een consulente horeca (hierna: de betrokken consulente). Dit gesprek tussen verzoekster en de betrokken consulente vond op 13 november 1996 plaats op het Arbeidsbureau.

1.3. Bij brief van 13 november 1996 diende verzoeker, namens verzoekster (zijn partner), bij het Arbeidsbureau een klacht in over de opstelling van de betrokken consulente tijdens het eerder op die dag gevoerde gesprek met verzoekster. Verzoeker schreef het volgende: "...Op dinsdag 13 november 1996 heeft (verzoekster; N.o.) zich bij uw Arbeidsbureau ingeschreven, na drie maanden zonder werk te hebben gezeten. (...) (Verzoekster; N.o.) is Brits onderdaan, en is reeds vier jaar in Nederland werkzaam als zelfstandig werkend kok. Tijdens de inschrijving van (verzoekster; N.o.) wist de registratieconsulent dat (verzoekster; N.o.) geen Nederlands spreekt (overigens verstaat zij wel het meeste). Later op de dag had zij een afspraak met Senior Consulent Horeca (de betrokken consulente; N.o.). Vanaf het moment dat (de betrokken consulente; N.o.) zich bewust was dat (verzoekster; N.o.) geen Nederlands onderdaan is, bleek zij totaal niet bereid de werk-mogelijkheden voor haar te onderzoeken. (De betrokken consulente; N.o.) vroeg zich af "waarom (verzoekster; N.o.) haar tijd kwam verdoen". Bovendien heeft zij geen enkele moeite genomen het Curriculum Vitae van (verzoekster; N.o.) onder de loep te nemen, en heeft zij meerdere malen (verzoekster; N.o.) laten weten dat het Arbeidsbureau voor Nederlanders bedoeld is. Alhoewel (verzoekster; N.o.) een zeer gedegen kennis en ervaring in de Amsterdamse horeca heeft (dit zou aan de hand van referenties te controleren zijn), begrijp ik dat zij moeilijker bemiddelbaar is dan een Nederlands sprekende kandidaat. Volgens (de betrokken consulente; N.o.) is het echter absoluut onmogelijk (verzoekster; N.o.) aan een baan als zelfstandig werkend kok of zelfs keukenhulp te helpen, een mening die haar voormalige werkgevers absoluut niet zullen delen. Bovendien zijn in uw databank meerdere vacatures op het vakgebied van (verzoekster; N.o.) te vinden waarvoor het beheersen van de Nederlandse taal

niet noodzakelijk is. Toen (verzoekster; N.o.) (de betrokken consulente; N.o.) hierop probeerde te wijzen, liet (de betrokken consulente; N.o.) weten dat deze vacatures slechts voor Nederlanders bestemd waren. Ik kan mij nauwelijks voorstellen dat de racistische houding van (de betrokken consulente; N.o.) voortkomt uit het beleid van uw Arbeidsbureau. (...) Het lijkt mij dat (verzoekster; N.o.) als belastingbetaler en Europees onderdaan evenveel recht op bemiddeling door uw Arbeidsbureau heeft als ieder ander..."

1.4. Bij brief van 26 november 1996 reageerde het betrokken sectorhoofd van het Arbeidsbureau op de klacht van 13 november 1996. Zij liet verzoeker het volgende weten: "...U doet uw beklag over de dienstverlening van het arbeidsbureau jegens (verzoekster; N.o.). Het bevreedt mij, dat u refereert aan een gesprek tussen (de betrokken consulente; N.o.) van mijn afdeling en (verzoekster; N.o.), waarbij u zelf niet aanwezig bent geweest. Voor de goede orde meld ik u, dat het inderdaad zo is, dat wij niet in staat zijn werkzoekenden te bemiddelen die de Nederlandse taal in onvoldoende mate beheersen. Daar deze eis zo vanzelfsprekend is en ook als vanzelfsprekend wordt verondersteld door onze werkgevers, zal dit lang niet altijd expliciet in de functie-eisen vermeld worden. U mag

er echter gevoeglijk van uit gaan, dat mijn medewerkers zeer goed op de hoogte zijn van de wensen van onze werkgevers. Overigens wil ik niet onvermeld laten, dat door medewerkers van ons bureau en zeker ook door (de betrokken consulente; N.o.) dagelijks werkzoekenden van allochtone origine worden uitgeplaatst. Rest mij u succes toe te wensen met (verzoekster; N.o.). Ik hoop van harte dat het haar lukt wellicht via haar eigen netwerk toch aan een passende baan te komen..."

2. Het standpunt van verzoekers 2.1. Het standpunt van verzoekers is weergegeven onder **KLACHT**.

2.2. In hun verzoekschrift deelden zij met betrekking tot de situatie van verzoekster het volgende mee:

"...Alhoewel (verzoekster; N.o.) niet goed Nederlands spreekt, heeft dit nooit tot problemen geleid bij het vinden van een baan

als zelfstandig werkend kok, mede doordat in een groot gedeelte van de Amsterdamse horeca de voertaal in de keuken Engels (of een andere taal) is..."

2.3. Over de feitelijke gang van zaken op 13 november 1996 stelden zij in hun verzoekschrift het volgende:

"...Begin november van dit jaar is (verzoekster; N.o.) naar het Arbeidsbureau gegaan, na 2 maanden tevergeefs naar een baan, als zelfstandig werkend kok of keukenhulp, te hebben gezocht. In de databank van het Arbeidsbureau zag zij een aantal vacatures waarvan zij dacht dat die op haar van toepassing waren, en zij besloot zich bij het Arbeidsbureau in te schrijven. Na inschrijving had (verzoekster; N.o.) een afspraak met Senior Horeca Consulente (de betrokken consulente; N.o.). Tijdens dit gesprek vroeg (verzoekster; N.o.) of de consulente het erg vond om Engels te spreken, daar haar Nederlands niet zo goed is. Na deze vraag bleek de consulente totaal onbereidwillig ook maar enige blik op (verzoekster; N.o.) haar curriculum vitae te werpen, en deelde haar verschillende malen mede dat zij 'haar tijd kwam verdoen'. Toen (verzoekster; N.o.) de consulente op de vacatures, die zij in de databank had gezien, wees, zei de consulente dat deze in eerste instantie voor Nederlanders bestemd waren. Het gehele gesprek (met de betrokken consulente; N.o.) duurde ongeveer vijf minuten, wat ons (zelfs voor een ervaren consulente) onvoldoende tijd lijkt om iemand zijn bemiddelbaarheid te bepalen..."

2.4. Vervolgens gaven zij in hun verzoekschrift de volgende toelichting op hun klacht:

"...Uiteraard begrijpen wij dat het moeilijker bemiddelen is voor een kandidaat die slecht Nederlands spreekt, maar dat dit onmogelijk is (zeker in de Amsterdamse horeca) is zeker niet waar. En haar mening (van de betrokken consulente; N.o.) dat het zelfs moeilijk zou worden om (verzoekster; N.o.) als kamermeisje uit te plaatsen is helemaal belachelijk. Onze mening is dat (verzoekster; N.o.) als belastingbetaler in Nederland en Europees onderdaan, evenveel recht op bemiddeling door het Arbeidsbureau heeft als ieder ander. Het Arbeidsbureau lijkt echter van mening dat men voor slecht Nederlands sprekende personen niet eens de moeite hoeft te nemen het curriculum vitae te bekijken. Daar één en ander op een misverstand zou kunnen berusten, hebben

wij een brief aan het Arbeidsbureau gestuurd waarin wij om opheldering vragen (zie onder 1.3.; N.o.). Uit het antwoord dat wij ontvingen kunt u opmaken, dat bovenstaande behandeling echter geen misverstand, maar beleid is bij het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid..." **3. Het standpunt van het Regionaal Bestuur voor de**

Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland

3.1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman reageerde het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (RBA) Zuidelijk Noord-Holland bij brief van 1 april 1997 als volgt op de klacht van verzoekers:

"...(Verzoekster; N.o.) had een inschrijvingsgesprek/ diagnosegesprek gehad en werd doorverwezen naar (de betrokken consulente; N.o.) die als senior consulent horeca werkzaam is bij Arbeidsbureau Amsterdam Zuid. (De betrokken consulente; N.o.) heeft (verzoekster; N.o.) uitgenodigd in het Job Centre naar vacatures te komen kijken. Vanuit het Job Centre wordt bemiddeld. (De betrokken consulente; N.o.) heeft aan (verzoekster; N.o.) uitgelegd dat het moeilijk zou worden haar te bemiddelen aangezien werkgevers in hun keuze voor een werknemer aan werkzoekenden die de Nederlandse taal beheersen de voorkeur geven. (De betrokken consulente; N.o.) heeft aangegeven dat (verzoekster; N.o.) wellicht via haar eigen kanalen werk in de horeca zou kunnen vinden en heeft haar gewaarschuwd voor zwart werken wat in de horeca-branche veel voorkomt. Bij dit gesprek was de partner van (verzoekster; N.o.) niet aanwezig. (De betrokken consulente; N.o.) heeft niet geweigerd Engels te spreken. Ook heeft (deze consulente; N.o.) niet gezegd dat vacatures alleen voor Nederlanders zijn. Dit is namelijk in strijd met (Europese) regelgeving. Uit de als bijlage opgenomen vrije tekst van het informatiesysteem van Arbeidsvoorziening blijkt overigens dat de consulente die in eerste instantie met (verzoekster; N.o.) heeft gesproken en een medewerker van het GAK de mening van (de betrokken consulente; N.o.) delen dat de niet beheersing van de Nederlandse taal een belemmering vormt bij het vinden van werk..."

3.2. Het RBA stuurde met zijn reactie op de klacht van verzoekers een kopie mee van de zogenaamde "vrije tekst" van het informatiesysteem van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. In deze tekst is het volgende gesteld:

"...13-11-96 (naam betrokken medewerker van het Arbeidsbureau; N.o.) (Verzoekster; N.o.) heeft 2 jaar gewerkt als kok en wil graag in dit beroep verder. Spreekt helaas geen Nederlands en heeft een opleidingsachtergrond in de mode (BA design). Toch contact opgenomen met intaker en afspraak gemaakt. 13-11-96 (naam betrokken consulente; N.o.) Cliënt heeft geen opleiding in de horeca en spreekt geen Nederlands. Cliënt uitgelegd dat bemiddeling naar vast werk onmogelijk is, omdat er zoveel Nederlands sprekende werkzoekenden zijn. Cliënt begrijpt dit niet echt gezien het feit dat ze de afgelopen 2 jaar wel heeft gewerkt als kok. Gaat dus zelf op zoek. Gewaarschuwd voor aanbiedingen van zwart werk en geadviseerd zsm Nederlands te leren. Visitekaartje meegegeven mocht ze nog iets willen weten/vragen op horecagebied. (datum onleesbaar; N.o.) (naam medewerker GAK; N.o.) (...) 08-01-97 (naam medewerker GAK; N.o.) Gesprek met verzekerde (verzoekster; N.o.), zij is positief en druk bezig, probleem blijft de taal, heeft

nog lopende soll..."

4. Nadere informatie van verzoekers

In reactie op het standpunt van de zijde van het RBA gaven verzoekers een nadere toelichting op de wijze waarop volgens hen het gesprek tussen verzoekster en de betrokken consulente op 13 november 1996 was verlopen. Uit deze toelichting kwam naar voren dat bedoeld gesprek volgens hen ongeveer vijf minuten had geduurd. In dat verband wees verzoeker erop dat hij in de hal van het Arbeidsbureau had gewacht op verzoekster, en dat verzoekster ruimschoots binnen tien minuten was teruggekeerd van het gesprek met de betrokken consulente. Met betrekking tot de inhoud van het gesprek stelden verzoekers dat:

- de consulente had laten blijken dat bemiddeling voor verzoekster er niet in zat, direct nadat verzoekster de consulente had gevraagd Engels te spreken; - de consulente niet de moeite had genomen verzoeksters curriculum vitae te bekijken; - de consulente op verzoeksters mededeling dat zij inmiddels zo'n drie jaar legaal als kok had gewerkt in Nederland, had gereageerd met de opmerking dat zij dan geluk had gehad; - de consulente op verzoeksters mededeling dat zij in het job centre verschillende vacatures in de Amsterdamse horeca had gevonden die niet vermeldden dat beheersing van de Nederlandse taal een vereiste was, had opgemerkt dat één van die vacatures inmiddels vervuld was en dat de andere in eerste instantie waren bestemd voor Nederlanders; -

de consulente had gezegd dat verzoekster niet bemiddelbaar was, behalve misschien als kamermeisje. Voorts lieten verzoekers weten dat verzoekster in het voorjaar van 1997 via de databank van het Arbeidsbureau Amsterdam-Centrum werk had gevonden in de Amsterdamse horeca, en dat zij in juli 1997 nog steeds als zelfstandig kok in een hotel in Amsterdam werkte. **5. Nadere informatie van de zijde van het RBA** Het RBA werd in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verzocht om een reactie op hetgeen verzoekers hadden opgemerkt over het gesprek van 13 november 1996. Het betrokken sectorhoofd van het Arbeidsbureau reageerde als volgt op dit verzoek:

"...Het gesprek tussen (de betrokken consulente; N.o.) en verzoekster duurde circa 10 á 15 minuten. (De betrokken consulente; N.o.) heeft zich in het Engels tot verzoekster gewend. Mogelijk dat het Engels van (de betrokken consulente; N.o.) niet "perfect" was en dat (verzoekster; N.o.) haar daarom verkeerd heeft begrepen. Wel heeft (de betrokken consulente; N.o.) aangegeven dat bemiddeling zeer moeilijk zou zijn. (De betrokken consulente; N.o.) heeft geenszins geweigerd het curriculum vitae van verzoekster in te zien. De reactie van (de betrokken consulente; N.o.) "O ja daar heeft u dan geluk mee gehad" heeft veel weg van een ongelukkige en onvolledige vertaling uit het Engels naar het Nederlands. Voor de duidelijkheid: (de betrokken consulente; N.o.) heeft met verzoekster in het Engels gecommuniceerd, maar spreekt deze taal niet zo vloeiend als verzoekster. Mogelijk dat in de vertaling door (verzoekster; N.o.) wat ruis is ontstaan. (De betrokken consulente; N.o.) heeft met betrekking tot vacatures niet gerefereerd aan "Nederlanders" maar aan "Nederlands sprekenden". Mogelijk dat de communicatie in het Engels debet is aan het misverstand. (De betrokken consulente; N.o.) heeft niet gesteld

dat verzoekster alleen als kamermeisje bemiddelbaar zou zijn. Wel is gezegd dat voor de functie van kamermeisje werkgevers niet altijd vasthouden aan de eis ten aanzien van beheersing van de Nederlandse taal..." Het betrokken sectorhoofd merkte, in antwoord op enkele concrete vragen van de Nationale ombudsman, voorts onder meer op dat de

betrokken consulente niet aan verzoekster had meegedeeld dat verzoekster haar tijd kwam verdoen, alsmede dat de onder 3.2. weergegeven "vrije tekst" van het gesprek van 13 november 1996 tussen verzoeksters en de betrokken consulente nog op diezelfde dag was opgesteld. Ten slotte stelde zij nog het volgende:

"...Ten aanzien van uw opmerking dat (verzoekster; N.o.) wel inmiddels aan een baan is geholpen, nog een opmerking. (Verzoekster; N.o.) heeft een baan als hulpkok en had gevraagd om bemiddeling als kok. Het gaat hier om een ietwat andere functie dan zelfstandig werkend kok. Dat (verzoekster; N.o.) uiteindelijk wel een baan heeft gevonden via het Arbeidsbureau Amsterdam Centrum valt ten zeerste toe te juichen..."

6. Het standpunt van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

6.1. In het kader van het onderzoek stelde de Nationale ombudsman ook een aantal concrete vragen aan het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA). Het CBA merkte in de eerste plaats op dat het betrokken sectorhoofd van het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid de uitlatingen, die volgens verzoekers door de betrokken consulente zouden zijn gedaan, ontkende, en dat in dat verband was gesteld dat verzoekster de betrokken consulente, wier Engels niet perfect was, wellicht verkeerd heeft begrepen.

6.2. Vervolgens stelde het CBA dat het vanzelfsprekend niet gebruikelijk is dat ingeschreven werkzoekenden, die de Nederlandse taal slecht of niet beheersen, zonder meer wordt meegedeeld dat bemiddeling onmogelijk is. In dat verband deelde het CBA het volgende mee:

"...Afhankelijk van het beroep dat de ingeschrevene wenst, dan wel het beroep dat de ingeschrevene, gelet op het opleidingsniveau en het arbeidsverleden, zou kunnen uitoefenen, kan het natuurlijk voorkomen dat een ingeschrevene moet worden meegedeeld, dat hij of zij vanwege het niet of onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal nog niet bemiddelbaar is. Voor ingeschrevenen met een taalprobleem bestaat echter een grote diversiteit aan cursussen Nederlands, waaronder de cursus "Nederlands op de werkvloer", "Nederlands voor beginners", "Nederlands voor gevorderden" etcetera. Dit scholingsinstrument wordt dan ook regelmatig ingezet op ingeschreven werkzoekenden met een taalprobleem. Met andere woorden, de suggestie die in uw vraagstelling besloten ligt, dat Arbeidsvoorziening zonder meer

bepaalde werkzoekenden onbemiddelbaar acht, blijkt uit het bovenstaande te worden gelogenstraft..."

6.3. Ten slotte merkte het CBA op dat het beleid van Arbeidsvoorziening juist is gericht op voorkoming en bestrijding van discriminatie op de arbeidsmarkt. In dat verband verwees het CBA naar de door het CBA vastgestelde "Anti-discriminatiecode".

6.4. De hiervoor bedoelde "Anti-discriminatiecode" (Besluit van het Centraal Bestuur voor

de Arbeidsvoorziening van 28 oktober 1993, nr. 1993/142) strekt ertoe te bevorderen dat de verschillende onderdelen en de medewerkers van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie zich zullen inzetten om discriminatie op de arbeidsmarkt te voorkomen en te bestrijden. Blijkens de tekst van deze code gaat het daarbij onder meer ook om discriminatie op grond van nationaliteit. Artikel 4 van deze code heeft betrekking op onder meer arbeidsbemiddeling. Onder de letter a van dit artikel is het volgende bepaald: "...Bij de werving, selectie en bemiddeling van arbeidskrachten (...) laat de Arbeidsvoorzieningsorganisatie zich uitsluitend leiden door voor de functie relevante eisen..."

7. Nadere informatie van het CBA

7.1. Bij brief van 30 januari 1998 verstrekke het CBA, in reactie op enkele concrete vragen van de Nationale ombudsman, nog de volgende informatie:

"...Voor zover verzoekers stellen, dat in een groot gedeelte van de Amsterdamse horeca de voertaal in de keuken Engels (of een andere taal) is, wil ik opmerken dat een consulente van het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid op 21 januari jongstleden telefonisch verklaard heeft, dat de voertaal in de keuken van de Amsterdamse horeca over het algemeen Nederlands is, dat zij aan werkgevers in de horeca over het algemeen dan ook geen kok hoeft aan te bieden die de Nederlandse taal nauwelijks beheerst en dat zij deze stellingen baseert op haar 5-jarige bemiddelingservaring in de horeca. De consulente voegde hier echter aan toe, dat het bovenstaande niet wil zeggen dat in geen enkele keuken van een Amsterdams hotel of restaurant de voertaal Engels is en dat het beheersen van de Nederlandse taal niet geldt voor bijvoorbeeld afwassers. Welnu, deze gegevens in ogenschouw nemende, alsmede het gegeven dat in een (dikwijls) hectische omgeving als de keuken van een hotel of restaurant snelle opdrachten moeten kunnen worden gegeven en het gegeven dat een groot aantal ingeschreven werkloos werkzoekende (geschoolde) koks wél de Nederlandse taal beheerst,

was de consulente van mening dat bemiddeling naar *een vaste baan als kok* "zeer moeilijk" is. In de als bijlage bijgevoegde PGI-uitdraai is door de betrokken consulente vermeld, dat de bemiddeling naar vast werk "zeer moeilijk" in plaats van "onmogelijk" is. In zoverre is het verslag van het gesprek tussen de betrokken consulente en verzoekster, zoals dit is opgenomen in PGI, door het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland in zijn brief van 1 april 1997 dan ook onjuist weergegeven. Met betrekking tot uw vraag, of er met een dergelijke mededeling van een consulente van een arbeidsbureau sprake is van strijd met de verdragsbepalingen van de Europese Unie betreffende het vrije verkeer van werknemers en het verbod van discriminatie op grond van nationaliteit, wil ik opmerken dat mijns inziens in casu in geen enkel opzicht deze verdragsbepalingen zijn geschonden. De betrokken consulente heeft met voornoemde mededeling enkel en alleen haar inschatting van de kansen van verzoekster op vast werk als kok weergegeven en verzoekster willen behoeden voor valse verwachtingen. Consulente doen dit/kunnen dit doen op basis van hun (dikwijls jarenlange)

bemiddelingservaring. Dat de mededeling van de betrokken consulente inmiddels is bewaarheid, blijkt overigens uit het feit dat verzoekster op dit moment helemaal geen werk heeft, dat zij tot nu toe geen vast werk als kok heeft gehad en dat zij (mogelijk vanaf februari 1998) een cursus Nederlands gaat volgen via de Joke Smit-school. Het advies van de betrokken consulente om zo spoedig mogelijk Nederlands te leren, gegeven op 13 november 1996, (...) wordt derhalve door verzoekster opgevolgd. Op uw vraag, welke verdragsbepalingen in dit kader van belang zijn, wil ik, los van het feit dat ik van mening dat in casu geen sprake is geweest van een schending van één van de verdragsbepalingen, opmerken dat artikel 48 (met name het tweede en derde lid) tot en met artikel 51 van het EEG-verdrag in deze van belang zijn. Van deze artikelen heeft artikel 48 rechtstreekse werking. Met betrekking tot uw vraag, of "taal" of "het niet beheersen van de Nederlandse taal" een onderscheid kan opleveren als bedoeld in artikel 1, aanhef en onder d, van de Anti-discriminatiecode, wil ik opmerken dat een onderscheid op grond van deze hoedanigheid een indirect onderscheid in de zin van artikel 1, aanhef en onder c, van de Anti-discriminatiecode kan betreffen, hetwelk discriminatie tot gevolg kán hebben. Ik ben echter van mening dat in casu van discriminatie in geen enkel opzicht sprake is geweest. De consulente heeft, het zij herhaald, met voornoemde mededeling niet meer dan een inschatting gegeven van de kans voor verzoekster op vast werk als kok. Deze inschatting is achteraf juist

gebleken. Afsluitend wil ik in dit verband opmerken dat verzoekster reeds lange tijd zeer actief wordt bemiddeld door het arbeidsbureau. De in november 1996 gedane mededeling aan verzoekster (bemiddeling naar vast werk is zeer moeilijk) heeft dan ook geenszins geleid tot minder bemiddelingsactiviteiten van de zijde van het arbeidsbureau..."

7.2. Het CBA had als bijlage bij zijn brief van 30 januari 1998 een kopie gestuurd van de vrije tekst van het informatiesysteem van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie (zie ook onder 3.2.). De daarin opgenomen weergave van het verslag van het gesprek tussen de betrokken consulente en verzoekster komt vrijwel letterlijk overeen met de tekst van de kopie die de Nationale ombudsman als bijlage bij de brief van het RBA van 1 april 1997 (zie onder 3.1.) had ontvangen, met uitzondering van de tweede zin. In de van het CBA ontvangen kopie luidt deze tekst als volgt:

"...Cliënt uitgelegd dat bemiddeling naar vast werk zeer moeilijk is, omdat er zoveel Nederlands sprekende werkzoekende koks zijn en dit tevens de voertaal in de keuken is (o.a. ivm snel doorgeven van opdrachten..."

7.3. In reactie op het verzoek van de Nationale ombudsman om een verklaring voor het verschil in deze twee versies van de tekst liet het CBA op 9 maart 1998 het volgende weten:

"...In dit kader deel ik u mede dat de betrokken consulente op 16februari jongstleden desgevraagd telefonisch heeft medegedeeld voor dit tekstuele verschil geen andere verklaring te kunnen geven dan dat zij de vrije tekst, gelet op het feit dat deze bij nader inzien niet luidde conform hetgeen zij verzoekster ten tijde van het gesprek had medegedeeld, heeft gewijzigd. Daarenboven heeft dit volgens consulente als bijkomend

positief effect dat verzoekster positiever staat geregistreerd waardoor haar kansen op eventuele activiteiten toenemen. De consulente heeft echter, zo stelt zij, nimmer de bedoeling gehad feiten te verdraaien. Dezerzijds is de directeur van het arbeidsbureau geadviseerd zijn medewerkers er op te wijzen dat zij in het vervolg het wijzigen, verwijderen of aanvullen van gegevens in (de vrije tekst van) PGI beperken tot die gevallen waarin dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld indien de geregistreerde hier om verzoekt) en dat het van groot belang is dat in één keer zorgvuldig en objectief in PGI verslag wordt gelegd van gesprekken met cliënten van Arbeidsvoorziening..." **BEOORDELING**1. De Arbeidsvoorzieningsorganisatie houdt zich onder meer bezig met de bemiddeling van werkzoekenden naar een baan. Blijkens de door het

Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening opgestelde anti-discriminatiecode van 28 oktober 1993 geldt daarbij uitdrukkelijk als uitgangspunt dat de onderdelen en de medewerkers van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie zich inspannen om discriminatie op grond van onder meer nationaliteit te voorkomen en te bestrijden, en dat de Arbeidsvoorzieningsorganisatie zich bij de bemiddeling van arbeidskrachten uitsluitend laat leiden door eisen die voor de desbetreffende functie relevant zijn.

2. Uit het voorgaande vloeit voort dat medewerkers van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie die zich bezighouden met bemiddeling van werkzoekenden steeds actief nagaan of de betrokken werkzoekende bemiddelbaar is voor het werk waarnaar hij of zij op zoek is. Indien de betrokkene de Nederlandse taal niet of slechts in beperkte mate machtig is, dient te worden nagegaan of dit daadwerkelijk een belemmering vormt voor bemiddeling naar de door de betrokkene gewenste functie of naar een functie die daarbij in de buurt komt. In dat verband is onder meer betrokkenes arbeidsverleden relevant.

3. De klacht van verzoekers betreft het optreden van een consulente van het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid tijdens een gesprek op 13 november 1996. Met name hebben zij erover geklaagd dat deze consulente tijdens dat gesprek, met de opmerking dat verzoekster haar tijd kwam verdoen, heeft laten blijken dat verzoekster niet bemiddelbaar was, alsmede dat bepaalde vacatures in eerste instantie waren bestemd voor Nederlanders.

4. Verzoekers hebben hun klacht eerst voorgelegd aan het betrokken Arbeidsbureau. Het betrokken sectorhoofd van het Arbeidsbureau reageerde daarop, op 26 november 1996, met de mededeling dat het Arbeidsbureau inderdaad niet in staat is werkzoekenden te bemiddelen die de Nederlandse taal in onvoldoende mate beheersen. Zij voegde daar aan toe dat deze eis vanzelfsprekend is en ook als vanzelfsprekend wordt verondersteld door werkgevers, en daarom lang niet altijd expliciet in de functie-eisen wordt vermeld.

5. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf het betrokken Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (RBA) een toelichting op de wijze waarop het gesprek van 13 november 1996 volgens het RBA was verlopen. Onder andere gaf het RBA aan dat de betrokken consulente niet had gezegd dat de vacatures alleen voor Nederlanders waren bestemd. Wél had deze consulente volgens het RBA aangegeven dat het moeilijk zou worden verzoekster te bemiddelen, aangezien zij de Nederlandse taal niet

beheerste. In dat verband verwees het RBA naar het informatiesysteem van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Daaruit bleek volgens het RBA dat ook de consultant van het Arbeidsbureau die een eerste gesprek met verzoekster had gevoerd alsmede een medewerker van het GAK van

mening waren dat het feit dat verzoekster niet de Nederlandse taal beheerste, een belemmering vormde bij het vinden van een werkring.

6. In een nadere toelichting op de gang van zaken van de zijde van het betrokken Arbeidsbureau werd aangegeven dat verzoekster de betrokken consulente mogelijk op enkele punten verkeerd had begrepen als gevolg van het feit dat het gesprek met de consulente, op verzoek van verzoekster, in het Engels was gevoerd, en het Engels van deze consulente niet zo goed was als dat van verzoekster.

7. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) benadrukte in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman dat het sectorhoofd van de betrokken consulente de uitlatingen, zoals die volgens verzoekster door deze consulente aan haar waren gedaan, ontkende, en dat er mogelijk misverstanden waren ontstaan doordat het gesprek in het Engels was gevoerd. Het CBA wees er voorts op dat zijn beleid is gericht op voorkoming en bestrijding van discriminatie, wegens onder andere nationaliteit, op de arbeidsmarkt, en verwees in dat verband naar de hiervoor genoemde anti-discriminatiecode.

8. De resultaten van het onderzoek van de Nationale ombudsman vormen onvoldoende basis om met zekerheid vast te stellen hoe het gesprek tussen verzoekster en de betrokken consulente op 13 november 1996 precies is verlopen. Wel kan op grond van de verschillende lezingen als vaststaand worden aangenomen dat de betrokken consulente tijdens haar gesprek met verzoekster, direct nadat deze had gevraagd of het gesprek in het Engels kon worden gevoerd, heeft meegedeeld dat zij verzoekster niet kon bemiddelen, aangezien deze de Nederlandse taal in onvoldoende mate beheerste. Dit kan worden opgemaakt uit het op 13 november 1996 door de betrokken consulente opgestelde, en op 1 april 1997 door het RBA aan de Nationale ombudsman toegezonden, verslag van het gesprek met verzoekster ten behoeve van het informatiesysteem van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. Daarin is immers uitdrukkelijk vermeld dat bemiddeling naar vast werk om bedoelde reden "onmogelijk" was. Het CBA heeft bij zijn brief van 30 januari 1998 een kopie uit hetzelfde systeem toegezonden waarin is gesteld dat de betrokken consulente op 13 november 1996 aan verzoekster heeft uitgelegd dat bemiddeling "zeer moeilijk" was. Er is echter onvoldoende reden om te twifelen aan de juistheid van de weergave van het gesprek zoals die is opgenomen in het op 1 april 1997 toegezonden verslag, temeer ook aangezien de betrokken consulente de tekst pas geruime tijd na het bewuste gesprek met verzoekster heeft gewijzigd. In dat verband is ook de brief van het betrokken sectorhoofd aan verzoeker van 26 november 1996 van belang, waarin uitdrukkelijk is gesteld dat het Arbeidsbureau niet in staat is werkzoekenden te bemiddelen die de Nederlandse taal in onvoldoende mate

beheersen. In verband daarmee wordt het aannemelijk geacht dat de consulente verzoekster heeft laten weten dat zij haar tijd kwam verdoen op het Arbeidsbureau. Voorts kan als vaststaand worden aangenomen dat de betrokken consulente op 13 november 1996 het curriculum vitae van verzoekster niet heeft doorgenomen.

9. Naar onweersproken door verzoekers is gesteld, is verzoekster voorafgaande aan een relatief korte periode van werkloosheid in 1996 verschillende jaren achtereenvolgend in Nederland werkzaam geweest als kok, ondanks het feit dat zij de Nederlandse taal niet beheerste. Voorts is gebleken dat verzoekster in het voorjaar van 1997 via het Arbeidsbureau Amsterdam-Centrum weer een baan als zelfstandig kok heeft gevonden in een Amsterdams hotel.

10. Op grond hiervan kan worden vastgesteld dat de kansen van verzoekster op een baan in de horeca, ondanks een mogelijke taalbarrière, minder ongunstig waren dan de betrokken consulente van het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid tijdens haar gesprek met verzoekster op 13 november 1996 heeft doen voorkomen.

11. Ongeacht hetgeen de betrokken consulente op 13 november 1996 precies aan verzoekster heeft meegedeeld, wordt op grond van het voorgaande geoordeeld dat de betrokken consulente verzoekster op dat moment ten onrechte als onbemiddelbaar heeft aangemerkt, en dat zij zich op dat moment evenzeer ten onrechte niet heeft ingespannen om verzoekster te bemiddelen naar een baan. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

12. Met betrekking tot de stelling van verzoekers dat de betrokken consulente zou hebben gezegd dat de door verzoekster genoemde vacatures in eerste instantie waren bestemd voor Nederlanders, wordt het, gezien hetgeen over en weer is verklaard, niet onaannemelijk geacht dat de consulente heeft bedoeld aan te geven dat voor die vacatures werd gezocht naar kandidaten die de Nederlandse taal beheersten, maar dat het, ten gevolge van een communicatiestoornis tussen haar en verzoekster, op verzoekster is overgekomen alsof de consulente bedoelde dat bedoelde vacatures voor Nederlanders waren bestemd. Omdat het echter niet mogelijk is vast te stellen wat de betrokken consulente precies aan verzoekster heeft meegedeeld, onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit klachtonderdeel van een oordeel.

13. Voor de volledigheid wordt nog opgemerkt dat het betrokken sectorhoofd in haar reactie van 26 november 1996 op de door verzoeker op 13 november 1996 ingediende klacht over de betrokken consulente ten onrechte haar bevreemding heeft uitgesproken over het

feit dat verzoeker refereerde aan een gesprek waarbij hij zelf niet aanwezig was geweest. In zijn brief wees verzoeker er immers expliciet op dat hij klaagde namens verzoekster. Waar verzoekster zelf de Nederlandse taal niet beheerst, is het begrijpelijk dat zij een ander had verzocht om namens haar een klachtbrief te schrijven. De reactie van bedoeld sectorhoofd doet de vraag rijzen of de klachtbrief van 13 november 1996 door het betrokken Arbeidsbureau wel voldoende serieus is genomen. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van een consulente van het Arbeidsbureau Amsterdam-Zuid,

die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, is gegrond voor zover deze betrekking heeft op de opmerking van de consulente dat verzoekster haar tijd kwam verdoen. Voor zover deze klacht betrekking heeft op de opmerking van de consulente dat bepaalde vacatures in eerste instantie bestemd waren voor Nederlanders, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.