



Rapport

Datum: 29 april 1998

Rapportnummer: 1998/138

KLACHT Op 18 april 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Z. te Zwolle met een klacht over een gedraging van het USZO-districtskantoor te Zwolle (USZO-Zwolle) en een gedraging van het USZO-Hoofdkantoor te Heerlen (USZO-Heerlen). Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 10 maart 1997, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van verzoekers brief van 17 april 1997 werd naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat

1. USZO-districtskantoor te Zwolle in het najaar 1995 met zijn voormalige werkgever de afspraak heeft gemaakt verzoeker voor arbeidsbemiddeling in aanmerking te brengen, terwijl USZO-Zwolle wist of had moeten weten dat hij voor een dergelijke bemiddeling niet in aanmerking kwam. Op grond van deze afspraak heeft verzoekers werkgever geen pogingen meer gedaan om arbeidsbemiddeling door een andere instantie te doen uitvoeren.
2. USZO-Hoofdkantoor te Heerlen in de brief van 16 april 1997 onvoldoende is ingegaan op zijn klacht.

Achtergrond

1.

Met ingang van 1 januari 1996 heeft overheids- en onderwijspersoneel in geval van arbeidsongeschiktheid niet langer aanspraak op een invaliditeitspensioen ingevolge de Algemene burgerlijke pensioenwet (deze wet is per 1 januari 1996 ingetrokken) maar op een WAO-conforme uitkering en eventueel een aanvullend invaliditeitspensioen. Deze regelingen worden uitgevoerd door de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs (USZO).

2. Standaard Arbeidsbemiddeling gedeeltelijk Arbeidsgeschikten

(Handboek Voorzieningen USZO, versie 7 februari 1996) "2.3. Doelgroep Bemiddeling De RC (reïntegratieconsulent; N.o.) zal bij overdracht door de AD (arbeidsdeskundige; N.o.) moeten kijken of betrokkene tot de bemiddelingspopulatie USZO behoort. Wanneer personen onder de

bemiddelingspopulatie vallen wordt het intakeproces gestart (...). De cliënten van de RC zijn in het algemeen gedeeltelijk arbeidsgeschikte (ex)overheidswerknemers, die hun restcapaciteit niet (of niet geheel) hebben ingevuld. De bemiddelingspopulatie van de USZO bestaat uitsluitend uit personen waarvan is vastgesteld dat reïntegratie bij de eigen werkgever niet meer mogelijk is en die recht hebben op:

* een invaliditeitspensioen dat op basis van diensttijd is berekend; * een WAO-cf uitkering en invaliditeitspensioen met een AO-klasse (arbeidsongeschiktheidsklasse; N.o.) van minder dan 80%; * een WAO-cf uitkering en invaliditeitspensioen met een AO-klasse van 80% of meer en waarbij betrokkene zich spontaan aanmeldt en de AVA (potentiële medische restcapaciteit) vaststelt; * een WAO-cf uitkering en suppletie-uitkering; * een suppletie-uitkering; * een werkloosheidsuitkering na (TBA-)herbeoordeling; * een herplaatsingstoelage en met ontslag worden bedreigd; * een voorziening op basis van artikel 57 of 57a AAW. of * iemand die ziek is en nog niet is ontslagen..."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Binnenlandse Zaken, USZO-Zwolle en USZO-Heerlen 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. Tevens werd de Minister, USZO-Zwolle en USZO-Heerlen een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. USZO-Heerlen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. In 1995 was er sprake van een conflict tussen verzoeker en zijn

toenmalige directe collega. Volgens zijn toenmalige werkgever (hierna: werkgever) was er sprake van een onwerkbaar situatie. Naar aanleiding daarvan maakte de werkgever van verzoeker eind oktober 1995 een afspraak met een arbeidsdeskundige van USZO-Zwolle, inhoudende dat verzoeker zou worden opgenomen in het bestand van te bemiddelen cliënten.

1.2. Op 1 december 1995 meldde verzoeker zich ziek. In overleg met de bedrijfsarts besloot USZO-Zwolle de bemiddeling van verzoeker op te schorten tot er duidelijkheid zou bestaan over verzoekers mate van arbeidsgeschiktheid. Op 1 mei 1996 ontving USZO-Zwolle een reïntegratiemelding van de werkgever. Deze reïntegratiemelding werd, samen met een rapportage van bevindingen, teruggestuurd omdat deze niet was ingevuld en ondertekend door verzoeker. Op 30 mei 1996 ontving USZO-Zwolle de reïntegratiemelding weer retour met de melding dat verzoeker weigerde zijn gedeelte in te

vullen en te ondertekenen.

1.3. Bij brief van 25 juni 1996 liet de bedrijfsarts de werkgever van verzoeker onder meer het volgende weten:

"Conclusie Bovengenoemde bevindingen in acht nemend, heb ik geen aanknopingspunten het begrip "ziekte" nog langer te hanteren. Betrokkene is met ingang van 25-06-1996 mijns inziens volledig arbeidsgeschikt. Daar terugkeer in de **eigen** werksituatie op dit moment problematisch is, acht ik, rekening houdend met de vakantie-periode, **01-09-1996** de uiterste datum waarop u en betrokkene een volgend traject kunnen uitzetten. Vanaf 01-09-1996 zal zijn ziekteverzuim niet langer medisch onderbouwd zijn. De bevindingen van bovenstaand onderzoek en mijn conclusies zijn met betrokkene besproken." Op 13 augustus deelde de bedrijfsarts aan USZO-Zwolle mee dat verzoeker per 1 september 1996 arbeidsgeschikt moest worden geacht.

1.4. Op 10 oktober 1996 stuurde USZO-Zwolle de werkgever van verzoeker een zogenaamde rapportage van bevindingen incidenteel, waarin werd aangegeven dat de actieve bemiddeling van verzoeker werd gestaakt omdat hij arbeidsgeschikt was verklaard. De rapportage werd op 4 november 1996 gevolgd door een brief van USZO-Zwolle waarin onder andere het volgende werd opgemerkt:

"Op 10 oktober 1996 werd aan u een rapportage incidenteel met betrekking tot uw werknemer (verzoeker; N.o.) gezonden. De mogelijkheid bestaat dat niet voldoende duidelijk is geworden in welk kader deze rapportage aan u gezonden is. Deze rapportage is namelijk gemaakt in het kader van uw reïntegratiemelding van betrokken werknemer i.v.m. langdurige arbeidsongeschiktheid. In dit kader zijn zowel (verzoeker; N.o.) als ondergetekende (betrokken arbeidsdeskundige; N.o.) tot de conclusie gekomen dat de USZO niet de geëigende instantie is om de arbeidsbemiddeling te verzorgen, aangezien er vanaf 1-9-1996 geen sprake meer is van arbeidsongeschiktheid. Wij hebben op grond van deze conclusie geen vervolgspraak met u gemaakt voor arbeidsbemiddeling zoals voor de arbeidsongeschiktheidsperiode met u was afgesproken."

1.5. Bij brief van 21 januari 1997 diende verzoeker een klacht in bij USZO-Zwolle. In zijn brief merkte verzoeker onder meer het volgende op:

"Via dit schrijven wil ik u op de hoogte brengen van de m.i. onoorbare handelswijze van een districtsmedewerker (...), arbeidsdeskundige van het USZO (...). Oktober 1995 nam het bestuur van (...) (mijn werkgever) het besluit om n.a.v. een arbeidsconflict tussen mij en mijn directe collega (...) ons te bemiddelen naar een functie elders buiten de stichting omdat het bestuur van mening was dat er een onwerkbaar situatie was ontstaan. Najaar 1995 kreeg (de arbeidsdeskundige; N.o.) bezoek van een afgevaardigde van het bestuur van (...), zijnde mijn werkgever. De vraag van het bestuur was of het USZO (toen nog ABP geheten) zou willen meewerken aan de bemiddeling van twee medewerkers van de stichting naar een andere baan. (De arbeidsdeskundige; N.o.) heeft direct aangegeven dat een bemiddeling meer kans van slagen zou hebben wanneer er een outplacementbureau of de afdeling arbeidsbemiddeling van het RBA ingeschakeld zou worden, echter het bestuur wenste geen financiële middelen ter beschikking te stellen voor een

bemiddelingspoging via dat traject. Afsproken is toen dat er een "deal" gemaakt zou worden waarbij de inzet was dat wanneer er bij de stichting een plaats vrij kwam (de arbeidsdeskundige; N.o.) iemand uit zijn bestand mocht plaatsnemen op de opengevallen plaats binnen de stichting. De motivatie van (de arbeidsdeskundige; N.o.) om akkoord te gaan met deze vorm van bemiddeling was gelegen in de **veronderstelling** dat er ziekte zou volgen bij de betrokken werknemers door de situatie waarin zij verkeerden. Vanaf 1 december 1995 ben ik ziek geworden en besloot het USZO op aanraden van de bedrijfsarts dat ik tijdens mijn ziekte niet bemiddeld mocht (kon) worden. Begin 1996 is het arbeidsconflict geëscaleerd waarop het bestuur mij in het vooruitzicht stelde om mij direct na mijn betermelding voor een periode van 3 maanden te schorsen en dat gedurende die 3 maanden het USZO poging zou doen om mij te bemiddelen naar een andere baan. Mocht deze bemiddeling onverhoopt niet binnen 3 maanden leiden tot het gewenste resultaat dan zou het bestuur overgaan tot de ontbindingsprocedure via de kantonrechter. Per 1 september 1996 ben ik door de bedrijfsarts (...) in Zwolle beter verklaard. Gedurende mijn ziekte periode heb ik een psychiatrisch onderzoek ondergaan door (...), psychiater verbonden aan het ziekenhuis te Meppel. Inzet van deze rapportage (op verzoek van de bedrijfsarts) was om te onderzoeken of er bij mij sprake was van gebrek en/of ziekte. De conclusie van de arts was dat er geen gebrek en/of ziekte bij mij was geconstateerd en dat ik zonder problemen volledig aan het werk kon en dat het in mijn belang was om mijn arbeidsleven zo snel mogelijk te continueren, ik citeer, "een indicatie om dat te doen via bemiddeling van het USZO is mijns inziens niet aanwezig omdat hier dus niet gesproken kan worden van ziek of gebrekkig functioneren", einde citaat. Toen ik vanaf 1 september 1996 beter was verklaard en het bestuur aangaf dat ik vanaf die tijd door het USZO bemiddeld zou worden gedurende een periode van 3 maanden heb ik direct en op mijn verzoek een gesprek gehad met (de arbeidsdeskundige; N.o.). Gezien het feit dat mijn collega nog steeds geen andere baan had door bemiddeling via het USZO (overigens dient vermeld dat ook bij (collega van verzoeker; N.o.) geen sprake was van ziekte of gebrek), en gezien de uitspraak van (de psychiater; N.o.) die bemiddeling via het USZO niet nodig achtte werd ik gesterkt in het vermoeden dat het bestuur van de stichting bij de verkeerde instantie had aangeklopt. Een telefoontje naar het hoofdkantoor te Heerlen leerde mij dat het USZO in dit soort gevallen helemaal niet MAG en KAN bemiddelen. Toen ik even later in een schrijven van de wederpartij moest lezen dat ik zelf aangegeven zou hebben niet meer bemiddeld te willen worden ben ik wederom op (de arbeidsdeskundige; N.o.) afgestapt en heb hem de vraag gesteld hoe de wederpartij dit kon beweren. (De arbeidsdeskundige ; N.o.) bleek een brief te hebben gestuurd naar de directeur van de school waar ik werk met daarin een tekst die inderdaad geïnterpreteerd kon worden als zou ik zelf niet meer door het USZO bemiddeld willen worden. (De arbeidsdeskundige; N.o.) gaf zelf aan de tekst te willen veranderen en heeft dat ook direct gedaan. In deze brief wederom gericht aan de directeur van de school schrijft (de arbeidsdeskundige; N.o.), ik citeer ".....dat USZO niet de geëigende instantie is om de arbeidsbemiddeling te verzorgen, aangezien er vanaf 10/9/1996 (datum betermelding) geen sprake meer is van arbeidsongeschiktheid.", einde citaat. De brief is gedateerd 4 november 1996. Specifiek

houdt de bewering van (de arbeidsdeskundige; N.o.) dus in dat er vanaf 1 september 1996 (ingang schorsing) geen sprake is geweest van arbeidsbemiddeling. Feit is nu dat ik door de deal die (de arbeidsdeskundige; N.o.) met het bestuur gemaakt heeft (...) het slachtoffer ben in die zin dat wanneer (de arbeidsdeskundige; N.o.) correct gehandeld had hij het bestuur zonder dralen had moeten meedelen niet mee te willen werken aan de bemiddeling van twee mensen die niet voldeden aan de "toelatingseisen" om voor bemiddeling door het USZO in aanmerking te komen. Dit heeft voor mij de consequentie gehad dat ik in de drie maanden die mij gegund waren door het bestuur van de stichting om te komen tot een bemiddeling NOOIT bemiddeld ben en zodoende een enorme kans op een andere baan heb gemist. Inmiddels zijn de 3 maanden dus zonder enige vorm van bemiddeling voorbij en heeft de kantonrechter mijn arbeidsovereenkomst met de stichting inmiddels ontbonden per 1 april aanstaande. Gezien het feit dat er wel mensen via het USZO op de Stichting te werk zijn gesteld volgens de afspraak tussen (de arbeidsdeskundige; N.o.) en het bestuur is het zeer wrang te moeten constateren dat praktisch aan het eind van de periode die er voor mij bestond om bemiddeld te worden een brief uitgaat van (de arbeidsdeskundige; N.o.) naar het bestuur van de Stichting met daarin vermeld dat ik niet voor bemiddeling via het USZO in aanmerking kwam. Wanneer (de arbeidsdeskundige; N.o.) direct nee had gezegd tegen het bestuur van de Stichting had deze laatste gezien haar bestuursbesluit om mij te bemiddelen naar een instantie moeten stappen die wellicht wel succesvol had kunnen bemiddelen. Mijn collega (...) is in alle verstreken maanden ook niet succesvol bemiddeld en ook hem hangt ontbinding van zijn arbeidsovereenkomst boven het hoofd. Vermeld dient te worden dat medio najaar 1996 ook de bemiddeling van (collega verzoeker; N.o.) is gestopt. Gaarne zou ik u willen verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de handelwijze van (de arbeidsdeskundige; N.o.) die er mede toe heeft bijgedragen dat ik geen kans heb gehad op de beloofde

bemiddeling en die gezien het feit dat ik per 1 april a.s. werkloos ben financieel nadeel van deze handelwijze zal ondervinden."

1.6. Bij brief van 6 maart 1997 reageerde de districtsmanager van USZO-Zwolle op de klacht van verzoeker van 21 januari 1997. In de reactie vermeldde de districtsmanager onder meer het volgende:

"Eind oktober 1995 werd door onze arbeidsdeskundige (...) met uw toenmalige werkgever afgesproken u op te nemen in ons bestand van te bemiddelen cliënten. Er vond een intake gesprek met (medewerkster USZO-Zwolle; N.o.) plaats teneinde een adequaat traject uit te zetten. Vanaf uw ziekmelding begin december '95 werd in overleg met de bedrijfsarts besloten de bemiddeling op te schorten tot er duidelijkheid zou zijn over de mate van arbeidsgeschiktheid. In de periode tussen de eerste afspraak tot arbeidsbemiddeling en de ziekmelding heeft er niet meer kunnen plaatsvinden dan de genoemde intake, een gesprek met uw werkgever en het aanreiken van sollicitatietips. Eind augustus 1996 werd duidelijk dat u vanaf 1 september 1996 geheel arbeidsgeschikt werd verklaard. Er was geen sprake van ziekte en/of gebrek waarmee u formeel niet langer tot onze primaire doelgroep voor

aktieve arbeidsbemiddeling, de gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkzoekenden, behoorde. Overigens is dit formele standpunt voor ons geen beletsel daar waar nodig en mogelijk toch ondersteunende activiteiten te verrichten. In dat kader moet u denken aan het signaleren van mogelijkheden voor werkervaringsplaatsen of het attenderen op vacatures. Eind januari '97 bracht (medewerkster USZO-Zwolle; N.o.) dan ook nog een relevante vacature onder uw aandacht. Op 10 oktober 1996 werd uw werkgever door (de arbeidsdeskundige; N.o.) over onze beslissing m.b.t. het beëindigen van de actieve bemiddeling schriftelijk geïnformeerd. Wegens mogelijke onduidelijkheden n.a.v. de inhoud werd op 4 november 1996 een aanvullend schrijven verzonden. U geeft in uw brief aan dat u, tengevolge van de tijd die verstreek tussen uw arbeidsgeschiktheids-verklaring (1-9-1996) en onze tweede brief aan uw werkgever (4-11-996), financieel nadeel ondervindt omdat er in die periode van iets meer dan 2 maanden geen bemiddeling plaats vond. Niet door de USZO, ten gevolge van de beslissing, en niet door andere instellingen omdat uw werkgever nog niet was geïnformeerd.

Ik kan u in die redenering niet volgen om twee redenen:

a. Bemiddeling, door welke instantie dan ook, geeft nooit voor 100% garantie op succes. Hiervoor is de afhankelijkheid van niet-beïnvloedbare, externe factoren (m.n. de vraagkant vanuit de arbeidsmarkt) te groot. b. De periode waarin uw werkgever bemiddelingsactiviteiten van de USZO kan hebben verwacht omdat zij nog niet op de hoogte was van onze beslissing de actieve bemiddeling te staken, ligt tussen 1-9-1996 en 10-10-1996 (onze eerste brief). Zelfs wanneer we de 4 weken tot het verzenden van de tweede brief hierin betrekken is er in onze visie geen sprake van een tijdsbestek waarin kansen onbenut zijn gebleven."

1.7. Bij brief van 9 maart 1997 liet verzoeker USZO-Zwolle weten het niet eens te zijn met de reactie op zijn klacht, en zijn klacht daarom te zullen voorleggen aan USZO-Hoofdkantoor te Heerlen. In zijn brief aan USZO-Heerlen van 9 maart 1997 merkte verzoeker onder meer het volgende op:

"De brief met daarin het antwoord van (de districtsmanager van USZO-Zwolle; N.o.) begint met de vermelding dat er eind oktober 1995 wel degelijk een arbeidsbemiddeling is afgesproken tussen mijn werkgever en het ABP/USZO. Een van de punten van mijn kritiek gold juist deze acceptatie van de kant van het ABP/USZO om in zee te gaan met mijn werkgever terwijl men bij het ABP/USZO terdege op de hoogte was dat er bij de te bemiddelen personen geen ziekte en/of gebrek geconstateerd was, een voorwaarde om te worden bemiddeld door het USZO!! De arbeidsdeskundige (...) is akkoord gegaan met bemiddeling omdat hij van mening was dat er sprake was van een **mogelijk** ziekmakende situatie voor betrokkenen, een m.i. volstrekt onzinnige basis om over te gaan tot zaken met mijn werkgever betreffende arbeidsbemiddeling. Tevens is toen afgesproken dat wanneer er plaatsen vrij zouden komen bij mijn werkgever, (de arbeidsdeskundige; N.o.) mensen uit zijn bestand daar zou mogen plaatsen. Dit laatste feit is wellicht de verklaring voor de bereidwilligheid van (de arbeidsdeskundige; N.o.) en duidt op een wel zeer eenzijdige belangenoverweging, nl. (de arbeidsdeskundige; N.o.) kreeg de mogelijkheid tot het

plaatsen van mensen uit zijn bestand bij mijn werkgever, maar aan de andere kant waren er geen mogelijkheden voor de andere partij (waaronder ik) om bemiddeld te worden, terwijl dit wel de afspraak was tussen (de arbeidsdeskundige; N.o.) en mijn werkgever. In het antwoord van (de districtsmanager; N.o.) stelt de laatste in de derde alinea dat eind augustus al duidelijk was bij het

USZO dat ik per 1 september '96 geheel arbeidsgeschikt verklaard ben. Formeel zou ik niet MEER tot de doelgroep behoren om in aanmerking te komen voor actieve bemiddeling door het USZO omdat ik niet gedeeltelijk arbeidsongeschikt was. Deze laatste opmerking insinueert dat er WEL een moment is geweest waarop ik bemiddeld had kunnen worden vanwege gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid, dit is echter nooit het geval geweest daar ik in de periode vooraf aan mijn ziekte ook al niet voldeed aan de norm om voor bemiddeling in aanmerking te komen en ik tijdens mijn ziekte niet bemiddeld mocht worden op advies van de bedrijfsarts. Zoals bekend was er na mijn ziekte ook geen sprake van gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid zodat de conclusie gerechtvaardigd is dat ik nooit en te nimmer heb voldaan aan de criteria om door USZO te worden bemiddeld. Ondanks het feit dat ik per 1 september 1996 volledig arbeidsgeschikt ben verklaard vormde dit voor het USZO geen beletsel om daar waar nodig toch ondersteunende activiteiten te verrichten. Echter, ondersteuning is iets totaal anders dan bemiddeling en is in **tegenspraak** met de eerder gedane toezegging om mij te bemiddelen. Wanneer men een dergelijke belangrijke beleidswijziging doorvoert is het op zijn minst fatsoenlijk om dit op tijd te melden aan betrokkenen en niet te wachten tot de bemiddelingstermijn van 3 maanden al bijna verstreken is. In de 3 maanden die mij door mijn werkgever gegeven waren om uit te kijken naar een andere baan is mij **geen enkel**, ik herhaal, **geen enkel** aanbod gedaan door het USZO, noch heeft er geen enkele ondersteuning plaats gevonden. Het is volstrekt buiten de orde als (de districtsmanager; N.o.) meent te moeten opmerken dat arbeidsbemiddeling nooit 100% garantie geeft op een baan. Deze opmerking is absoluut niet relevant en geeft aan dat (de districtsmanager; N.o.) het werkelijke probleem nog niet opgemerkt heeft. Gelet op de brief van (de arbeidsdeskundige; N.o.) van 4 november '96 gericht aan mijn directeur en gelet op de opmerking van (de districtsmanager; N.o.) in zijn brief van 6 maart jl. (derde alinea) wist men bij het USZO al vanaf 1 september '96 dat ik niet voor bemiddeling via het USZO in aanmerking kwam. Dat dit mij en mijn werkgever pas duidelijk gemaakt wordt 3 weken voordat de 3 maanden termijn was verstreken is ronduit schandelijk en heeft mijn kansen al in het **BEGIN** van de 3 maanden (sept. tot en met nov. '96) tot 0% gereduceerd. Het is ongepast om dan nu te gaan stellen dat men wel ondersteuning heeft aangeboden, daar dit laatste absoluut niet relevant is.

Nogmaals deze beleidswijziging had besproken moeten worden met mij en mijn werkgever en had direct vanaf 1 september duidelijk moeten zijn en niet 3 weken voor de 3 maanden termijn verstreken was. Mijn werkgever is er tot 4 november vanuit gegaan dat ik **bemiddeld** werd door het USZO Zwolle en heeft zodoende van het USZO een perfect alibi in handen gekregen om geen ander voor mij relevant bemiddelingsbureau te hoeven in te

schakelen..."

1.8. Bij brief van 16 april 1997 reageerde USZO-Heerlen op de klacht van verzoeker. De reactie luidde onder meer als volgt:

"Naar aanleiding van uw brief van 9 maart 1997 heb ik een hernieuwd onderzoek laten instellen naar de oorzaak van uw klacht. Uit het ingestelde onderzoek zijn geen nieuwe feiten naar voren gekomen, resp. zijn mij geen feiten gebleken die aanleiding geven de reactie van Districtsmanager Zwolle (...) van 6 maart 1997 te herzien. Ik begrijp dat ik met deze reactie niet tegemoet kom aan uw verwachtingen. Districtskantoor Zwolle heeft echter ten aanzien van u gehandeld conform het geldende beleid. De omstandigheid dat in de periode van december 1995 tot september 1996 geen actieve bemiddeling heeft kunnen plaatsvinden in verband met uw ziekte en het feit dat u vanaf 1 september 1996 niet meer voldeed aan de criteria voor arbeidsbemiddeling doet daar niets aan af."

2. Standpunt van verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT** en in zijn onder **1. Feiten** aangehaalde brieven.

3. Standpunt van USZO-Heerlen en USZO-Zwolle

3.1. In reactie op de klacht verwees USZO-Heerlen naar de brief van de districtsmanager van USZO-Zwolle van 6 maart 1997. USZO-Heerlen verwees voorts naar een aanvullende reactie van USZO-Zwolle op de klacht. De aanvulling luidde onder meer als volgt:

"* essentie van de klacht is kennelijk dat wij enerzijds de afspraak met de werkgever maakten (verzoeker; N.o.) in bemiddeling te nemen, en anderzijds in oktober tot de conclusie komen dat betrokkene niet tot de doelgroep behoort. Hierdoor is er in de visie van betrokkene in de bedoelde 3 maanden door de Uszo en door de werkgever niet of nauwelijks aan bemiddeling gedaan waardoor hij nu in een werkloosheidssituatie zit. Kanttekeningen:

a. Zie mijn eerste brief: hoewel formeel niet behorende tot de doelgroep ao(arbeidsongeschikten; N.o.)behorende dreigde dit wel tot eind augustus 96. Pas toen werd duidelijk dat betrokkene geheel arbeidsgeschikt was. Tot die tijd pasten bemiddelingsactiviteiten prima in het USZOpreventiebeleid bij mogelijk dreigende ao. b. In een gesprek tussen (de arbeidsdeskundige; N.o.) en betrokkene op 28-8-96 gaf de laatste te kennen geen prijs te stellen op bemiddeling door de USZO; dit werd de werkgever telefonisch op diezelfde dag medegedeeld en schriftelijk meegedeeld middels RVB-I (Rapport van Bevindingen; N.o.) op 10-10-96. Overigens werd in datzelfde gesprek wel besloten toch ondersteuning te blijven bieden bij eigen pogingen tot het verkrijgen van bvb. een werkervaringsplaats. Op 4 november 96 vraagt betrokkene (de arbeidsdeskundige; N.o.) een nadere toelichting aan de werkgever te verzorgen aangezien de eerste mededelingen in zijn beleving tot verkeerd gebruik zou leiden. Hierna schreef (de arbeidsdeskundige; N.o.) een vervolgbrief aan de werkgever met een meer formele motivering van de beëindiging van de bemiddelingsactiviteiten. Samenvattend: de USZO i.c. (de arbeidsdeskundige; N.o.) heeft zorgvuldig en juist gehandeld:

1. De aanvankelijke bemiddelingsafspraken past, gezien de situatie van dat moment, uitstekend in de opvatting van de USZO m.b.t. preventie- en reïntegratieactiviteiten.
 2. De bemiddeling werd gestaakt primair omdat betrokkene zelf te kennen gaf hierop geen prijs te stellen.
 3. De formele reden om de bemiddeling te staken werd op verzoek van betrokkene zelf aan de werkgever kenbaar gemaakt (4-11-996). Conclusie: Het feit dat betrokkene momenteel een beroep moet doen op een werkloosheidsuitkering is niet het gevolg van onjuist of nalatig handelen van de USZO, i.c. (de arbeidsdeskundige; N.o.)."
- 3.2. Naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman deelde USZO-Zwolle onder meer het volgende mee:

"Zoals telefonisch afgesproken, sturen wij u hierbij een overzicht met daarop chronologisch vermeld de activiteiten rondom (verzoeker; N.o.). Tevens treft u aan een bladzijde uit de SAGA (Standaard Arbeidsbemiddeling Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten), het beleidsdocument van de USZO zoals dat op dit moment wordt gehanteerd m.b.t. arbeidsbemiddeling.

Deze pagina geeft aan wanneer iemand al dan niet tot de doelgroep bemiddeling behoort. Daaruit valt af te leiden dat (verzoeker; N.o.) ook onder deze doelgroep viel, zolang niet duidelijk was of er sprake was van ziekte of gebrek. Het verloop van de zaak maakt duidelijk dat toen duidelijk was dat er geen sprake was van ziekte of gebrek, de USZO haar bemiddelingsactiviteiten formeel heeft beëindigd. I.h.k.v. nazorg hebben wij (verzoeker; N.o.) echter nog wel enige ondersteuning geboden bij het vinden van een werkervaringsplaats. (...) Aantekeningen (verzoeker; N.o.) 1-5-96 : Reïntegratiemelding ontvangen 6-5-96 : Rapportage van bevindingen n.a.v. reïntegratiemelding verstuurd, reïntegratiemelding teruggestuurd aangezien deze incompleet is en niet ondertekend door betrokkene 30-5-96 : N.a.v. rapportage reïntegratiemelding retour ontvangen, betrokkene weigert zijn gedeelte in te vullen en te ondertekenen 3-6-96 : Gesprek tussen arbeidsdeskundige USZO en de werkgever. Betrokkene communiceert alleen nog met de wg via zijn advocaat. Betrokkene was bekend bij de USZO n.a.v. een bemiddelingsaanvraag in het najaar 1995. De bemiddeling is na arbeidsongeschiktheid gestaakt op advies van de bedrijfsarts zal t.z.t. een expertise worden aangevraagd. (...) 19-6-96 : Vooroverleg arts USZO en bedrijfsarts juli 96 : Psychische expertise 13-8-96 : Bedrijfsarts deelt mee dat uit de psychische expertise is gebleken dat bij betrokkene geen sprake is van ziekte of gebrek. Per 1 september is betrokkene weer arbeidsgeschikt te achten. 28-8-96 : Gesprek tussen arbeidsdeskundige USZO en betrokkene. Betrokkene wil niet door de USZO bemiddeld worden, aangezien geen sprake is van arbeidsongeschiktheid. Tijdens het gesprek wordt toch besloten ondersteuning te bieden bij de pogingen van betrokkene om een werk- ervaringsplaats te vinden. 23-9-96 : Bericht binnen dat betrokkene per 1-9-96 is geschorst. 10-10-96 : Werkgever geïnformeerd dat betrokkene n.a.v. de arbeidsgeschiktheidsverklaring per 1-9-96 heeft aan- gegeven dat hij geen prijs meer stelt op bemiddeling door de USZO, maar dat wel is afgesproken dat onder- steuning zal worden geboden bij het zoeken naar werk- ervaringsplaatsen door

betrokkene."

4. Reactie van verzoeker

In zijn reactie op het standpunt van USZO-Heerlen en USZO-Zwolle liet verzoeker onder meer het volgende weten:

"Onder punt a. geeft (de districtsmanager; N.o.) wederom toe dat ik formeel niet tot de doelgroep behoor om voor bemiddeling in aanmerking te komen. De conclusie dat dit na eind augustus '96 wel het geval had 'kunnen' zijn is een voorbarige en weinig van professionaliteit getuigende houding en is absoluut niet ter zake doende. Dit laatste blijkt wel uit het feit dat na eind augustus er geen sprake was van enigerlei arbeidsongeschiktheid mijnerzijds. Dat (de districtsmanager; N.o.) meent dat bemiddelingsactiviteiten tot die tijd prima in het USZO preventiebeleid pasten is lariekoek, temeer daar er besloten was om mij gedurende mijn ziekteperiode van 1 november '95 tot mijn betermelding 1 september 1996 **niet** te bemiddelen. Onder punt b. stelt (de districtsmanager; N.o.) dat ik in een gesprek op 28-8-1996 zelf aangegeven zou hebben niet meer bemiddeld te willen worden door het USZO, dit is een flagrante verdraaiing van de feiten. Tijdens dit bewuste gesprek heb ik (de arbeidsdeskundige; N.o.) er op gewezen mijn twijfels te hebben over de legaliteit van de 'deal' die het USZO en mijn werkgever hadden gesloten betreffende mijn bemiddeling. (...) (De arbeidsdeskundige; N.o.) gaf tijdens bovengenoemd gesprek toe dat het USZO NIETS voor mij kon doen omdat ik niet aan de eisen voldeed om voor bemiddeling in aanmerking te komen. Tijdens datzelfde gesprek gaf hij toe dat hij zich goed kon voorstellen dat ik mij door mijn werkgever behoorlijk besodemieterd voelde daar deze van hun kant stug doorgingen met verhalen de wereld in te sturen dat ik toch zo voortreffelijk bemiddeld werd door het USZO. Ikzelf heb NOOIT gezegd niet meer bemiddeld te willen worden door het USZO, integendeel het USZO gaf in de persoon van (de arbeidsdeskundige; N.o.) tijdens het gesprek van 28-8-996 eindelijk zelf toe NIETS voor mij te kunnen doen. Op 4 november kreeg ik een schrijven van mijn advocaat onder ogen waarin door de wederpartij gesteld werd dat ik afgezien zou hebben van bemiddeling door het USZO. Ik ben toen naar het USZO gestapt en heb (de arbeidsdeskundige; N.o.) om een verklaring gevraagd hoe zulks door de wederpartij beweerd kon worden.

(De arbeidsdeskundige; N.o.) bleek een brief te hebben geschreven naar mijn werkgever met een tekst die inderdaad geïnterpreteerd kon worden als zou ik een bom onder de bemiddeling hebben gestopt. (De arbeidsdeskundige; N. o) bood toen zelf aan om de tekst dusdanig aan te passen dat er geen twijfel zou bestaan over het feit dat ik NIET diegene was geweest die een eind had gemaakt aan de bemiddeling. (zie brief USZO, 4 november 1996). Wanneer (de arbeidsdeskundige; N.o.) de mening was toegedaan dat ik zelf geen prijs meer zou hebben gesteld op bemiddeling had hij nooit de tekst dusdanig veranderd dat deze aangaf dat het USZO niet de geeigende instantie was om mij te bemiddelen..."

5. Reactie van USZO-Heerlen In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman liet USZO-Heerlen onder andere het volgende weten:

"De vraag of naar aanleiding van de reïntegratiemelding van de werkgever van 1 mei 1996

door de USZO-organisatie opnieuw, ditmaal langs officiële weg, is beoordeeld of (verzoeker; N.o.) in aanmerking kwam voor bemiddeling moet ontkennend worden beantwoord. Uit de op dat moment ter beschikking staande gegevens van de bedrijfsarts bleek dat betrokkene arbeidsongeschikt was en hij derhalve niet bemiddelbaar was. De bedrijfsarts achtte op dat moment een expertise door een psychiater noodzakelijk alvorens te oordelen over mogelijke arbeidsgeschiktheid. Na ontvangst van de reïntegratiemelding heeft, blijkens de ter zake gemaakte aantekeningen, contact plaatsgehad met de werkgever waarbij van de zijde van de USZO-organisatie is gesteld dat het verstrekte reïntegratieplan niet voldeed aan de daaraan te stellen voorwaarden. Nadat de bedrijfsarts op 13 augustus 1996 de USZO-organisatie informeerde over betrokkenes arbeidsgeschiktheid heeft een van de USZO-medewerkers op 28 augustus 1996 met (verzoeker; N.o.) een onderhoud gehad, waarop aansluitend is besloten geen bemiddelingsactiviteiten te verrichten. (Verzoeker; N.o.) werd in oktober 1995, toen hij nog niet arbeidsongeschikt was, wel opgenomen in het bestand te bemiddelen personen. Toen was de Standaard Arbeidsbemiddeling Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (SAGA) nog niet van kracht op de USZO-populatie. De introductie van SAGA vond eerst plaats in januari 1996. Na een probleemanalyse en nader overleg met de betreffende Districtsmanager van USZO-districtskantoor Zwolle is in oktober 1995 door de USZO-organisatie besloten om twee conciërges te bemiddelen in verband met dreigende arbeidsgeschiktheid als

gevolg van een kennelijk niet op te lossen arbeidsconflict tussen beide bedoelde functionarissen. Deze handelwijze was, hoewel niet gebaseerd op de SAGA, er op gericht om op basis van de verantwoordelijkheidsverdeling tussen de werkgever, de werknemer en de USZO een stukje maatwerk te leveren. Sedert januari 1996 hanteert de USZO-organisatie de SAGA. De categorie werknemers die tijdens een dienstverband dreigt arbeidsongeschikt te geraken is een verbijzondering van de SAGA-doelgroep (...). De beleidskaders in deze zijn terug te vinden in het Handboek Voorzieningen van de USZO. (...) Hoe een beoordeling binnen deze beleidskaders uitvalt is afhankelijk van de concrete individuele casus maar uitgangspunt daarbij is wederom het leveren van maatwerk. In zijn algemeenheid kan worden opgemerkt dat indien er sprake is van een arbeidsconflict en er géén sprake is van actueel ziekteverzuim (hoogstens een dreiging) enige terughoudendheid van de USZO-organisatie bij het opstarten van een bemiddelingstraject geboden is, met name wanneer het een werknemer zou betreffen die zich in de richting van de USZO niet coöperatief opstelt."

6. Reactie van verzoeker op het verslag van bevindingen

Verzoeker ging in zijn reactie op het verslag van bevindingen in op het antwoord van USZO-Heerlen op de nadere vragen van de Nationale ombudsman. Volgens verzoeker bevestigde de brief van USZO-Heerlen zijn zienswijze. Dit bleek volgens verzoeker met name uit de laatste alinea van genoemde brief waarin USZO-Heerlen opmerkt dat in zijn algemeenheid enige terughoudendheid van de USZO-organisatie geboden is bij het opstarten van een bemiddelingstraject indien er sprake is van een arbeidsconflict en er géén sprake is van actueel ziekteverzuim. Volgens verzoeker was er sprake van een

dergelijke situatie in 1995 en had USZO-Heerlen hem derhalve niet in het bemiddelingsbestand moeten opnemen. Overigens deelde verzoeker mee dat de SAGA-regeling niet op zijn situatie van toepassing was omdat de SAGA-regeling pas per 1 januari 1996 in werking trad. Tenslotte deelde verzoeker nog het volgende mee: "De conclusie van mijn kant blijft ook na het lezen van het verweer van het USZO dat mijn klacht rechtvereind blijft staan en ik van mening blijf dat het USZO met haar handelen in **oktober'95 en november'96** mij zeer veel schade heeft berokkend. Het verweer van het USZO vind ik van teleurstellende kwaliteit,

hoewel ik door schade en schande wijs geworden eigenlijk niets beters had moeten verwachten. Maar een mens blijft hopen....."

Beoordeling

I. Ten aanzien van de arbeidsbemiddeling van verzoeker door USZO-Zwolle.

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het USZO-districtskantoor Zwolle (USZOZwolle) in het najaar 1995 met zijn voormalige werkgever de afspraak heeft gemaakt verzoeker voor arbeidsbemiddeling in aanmerking te brengen, terwijl USZO-Zwolle wist of had moeten weten dat hij voor een dergelijke bemiddeling niet in aanmerking kwam. Op grond van deze afspraak heeft verzoekers werkgever geen pogingen meer gedaan om arbeidsbemiddeling door een andere instantie te doen uitvoeren.
2. Vaststaat dat USZO-Zwolle in het najaar van 1995 met de werkgever van verzoeker heeft afgesproken om verzoeker op te nemen in het bestand van te bemiddelen personen. In het kader daarvan vond er onder andere een intakegesprek plaats. Volgens verzoeker heeft USZO-Zwolle daarmee niet juist gehandeld, omdat USZO-Zwolle wist of had moeten weten dat verzoeker niet in aanmerking kwam voor bemiddeling.
3. Verzoeker kan niet in zijn stelling worden gevolgd. Gebleken is dat er ten tijde van de beslissing van oktober 1995 sprake was van dreigende arbeidsongeschiktheid bij verzoeker. In het kader daarvan werd, op grond van het destijds geldende preventiebeleid (gericht op het beperken van het beroep op arbeidsongeschiktheidsregelingen), besloten verzoeker op te nemen in het bestand van te bemiddelen personen. USZO-Zwolle heeft daarmee niet onjuist gehandeld. In december 1995 meldde verzoeker zich ziek. In overleg met de bedrijfsarts besloot USZO-Zwolle vervolgens de bemiddeling te staken, totdat duidelijk zou worden in welke mate verzoeker arbeidsongeschikt zou blijven. In augustus 1996 heeft USZO-Zwolle verzoeker meegedeeld dat hij, op grond van het sinds 1 januari 1996 geldende beleid inzake arbeidsbemiddeling, neergelegd in de Standaard Arbeidsbemiddeling Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (SAGA; zie **ACHTERGROND** onder 2), niet meer kon worden bemiddeld omdat de bedrijfsarts hem volledig arbeidsgeschikt had verklaard. Ook hier geldt dat USZO-Zwolle heeft gehandeld volgens het geldende

beleid, inhoudende dat alleen gedeeltelijk arbeidsgeschikte (ex)overheidswerknemers, die hun restcapaciteit niet (of niet geheel) hebben ingevuld tot de bemiddelingspopulatie behoren. Aangezien niet is gebleken van omstandigheden op grond waarvan in dit geval van dit beleid had moeten worden afgeweken, heeft USZO-Zwolle correct gehandeld. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

4. Verzoeker heeft gesteld dat hij nadeel heeft ondervonden, omdat zijn werkgever, als gevolg van de bemiddeling van USZO-Zwolle, geen aanleiding meer had gezien om hem door andere instanties te laten bemiddelen. De Nationale ombudsman heeft niet kunnen constateren dat genoemd nadeel zich heeft voorgedaan. Verzoeker heeft verklaard dat de arbeidsdeskundige van USZO-Zwolle zijn werkgever bij het begin van de bemiddelingspoging erop heeft gewezen dat bemiddeling via een outplacementbureau of een arbeidsbureau meer zou opleveren. Verzoeker merkte hierbij op dat zijn werkgever toen had verklaard geen financiële middelen beschikbaar te willen stellen voor de arbeidsbemiddeling (zie **BEVINDINGEN** onder 1.5.). Hieruit volgt dat de stelling van verzoeker niet aannemelijk is dat USZO-Zwolle, door in te gaan op het verzoek van zijn werkgever de arbeidsbemiddeling op zich te nemen, verantwoordelijk is voor het feit dat zijn werkgever geen andere instanties heeft ingeschakeld voor de arbeidsbemiddeling. De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

II. . Ten aanzien van de klachtbehandeling door USZO-Heerlen.

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het USZO-Hoofdkantoor te Heerlen in de brief van 16 april 1997 onvoldoende is ingegaan op zijn klacht.
2. De brief van USZO-Heerlen van 16 april 1997 was een reactie op de brief van verzoeker van 9 maart 1997, waarin hij zijn hierboven omschreven klacht inzake de arbeidsbemiddeling uitte. USZO-Heerlen gaf in de brief van 16 april 1997 aan dat USZO-Zwolle volgens het geldende beleid had gehandeld en dat daar niet aan af deed de omstandigheid dat in de periode december 1995 tot en met september 1996 geen bemiddeling had plaatsgevonden, en dat verzoeker met ingang van 1 september 1996 niet meer voldeed aan de criteria voor arbeidsbemiddeling.
3. De reactie van USZO-Heerlen was daarmee niet in overeenstemming met het vereiste van zorgvuldigheid dat klachtbrieven zodanig worden beantwoord dat voldoende inhoudelijk wordt ingegaan op de klacht. Het lag aldus bezien voor de hand dat USZO-Heerlen was ingegaan op de argumenten die verzoeker in zijn brief had aangedragen, en een uitleg had gegeven over de achtergronden van het gevoerde beleid. Het is onjuist dat dit niet is gebeurd. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het USZO-districtskantoor Zwolle, die wordt aangemerkt als een gedraging van het

Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van het USZO-Hoofdkantoor te Heerlen, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.