

Rapport

Datum: 16 juli 1998

Rapportnummer: 1998/282

Klacht

Op 12 augustus 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. en de heer R. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van:

1. het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum en
2. het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond te Rotterdam. Nadat verzoekers hun verzoekschrift hadden aangevuld, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekers verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekers klagen erover dat een medewerker van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum verzoekster bij haar inschrijving als werkloze denigrerend heeft behandeld en niet coöperatief is geweest. Verder klagen verzoekers erover dat het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendden (7 augustus 1997), nog niet had gereageerd op de brief van verzoeker van 14 december 1996.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd de desbetreffende medewerker van Arbeidsbureau Rotterdam Centrum de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd verzoekers en de desbetreffende medewerker van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoekers en de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau gaven aanleiding het verslag aan te vullen. Het Centraal Bureau voor de Arbeidsvoorziening en getuigen P. en R. gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

- 1.1. Op 10 oktober 1996 bezochten verzoekers het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum, na

daarnaar te zijn verwezen door de Gemeentelijke Sociale Dienst, omdat verzoekster als werkzoekende moest worden ingeschreven.

1.2. Zij vervoegden zich bij medewerker X van het voornoemde arbeidsbureau. Deze verzocht verzoekster een inschrijfformulier in te vullen. Verzoekers gingen daarvoor aan een andere tafel zitten. Nadat zij het formulier hadden ingevuld, gingen zij terug naar de desbetreffende medewerker. Deze constateerde dat verzoekster op het formulier alleen de persoonlijke gegevens had ingevuld. De overige vragen, waaronder de vraag "Wat voor werk/functie zoekt u?", waren niet ingevuld.

1.3. De medewerker deelde verzoekster mee dat zij ook aan diende te geven voor welk beroep zij wilde worden ingeschreven. Hij noemde voorbeelden als productie-medewerkster en schoonmaakster. Verzoeker schreef toen op het formulier; "Niet als schoonmaakster". De betrokken medewerker maakte duidelijk dat op het formulier een beroep moest worden vermeld. Verzoekster schreef daarna op het formulier: "Iets om veel geld te krijgen". Verzoeker deed verder de suggestie dat een baan als die van de betrokken medewerker wellicht geschikt zou zijn.

1.4. De betrokken medewerker heeft verzoekster terugverwezen naar de Sociale Dienst. Hij heeft daarvoor een formulier ingevuld waarop onder meer het volgende staat vermeld: "Cliënt is om onderstaande reden(en) niet door mij ingeschreven danwel naar U terugverwezen omdat:

(...) X Andere reden: Betr. heeft geen beroepsopleiding gevolgd. Ze wil niet als schoonmaakster of productiemedewerkster werken. Mijn plek vindt ze goed maar daar heeft zij ook geen kwalificatie voor."

1.5. Verzoeker heeft daarna enige opmerkingen gemaakt jegens de betrokken medewerker. Volgens de medewerker is hij door verzoeker geslagen.

1.6. De betrokken medewerker heeft diezelfde dag van het voorval aangifte gedaan bij de politie en zich onder doktersbehandeling gesteld. In het proces verbaal dat naar aanleiding van de aangifte is opgesteld, staat onder meer het volgende vermeld: "Ik ben werkzaam als consulent personeelsvoorziening bij het arbeidsbureau (...). Ik schrijf o.a. werkzoekenden in. Op donderdag 10/10/96 omstreeks 10.00 uur kwam er een vrouw en man bij mijn bureau in de publieksruimte.

Deze man en vrouw waren door de sociale dienst doorgestuurd. De vrouw moest zich als werkzoekende laten inschrijven. Bij de receptie was aan mevrouw een formulier ter hand gesteld wat zij in moest vullen. Dit ingevulde formulier moest zij bij mij afgeven. Mevrouw nam plaats tegenover mij aan het bureau. Toen mevrouw mij het formulier overhandigde zag ik dat er niets ingevuld was. Ik wees mevrouw hierop en vroeg haar het alsnog in te vullen. Mevrouw liep samen met de man, naar een tafel in de publieksruimte om het formulier in te vullen. Nadat mevrouw dit gedaan had kwamen zij terug bij mijn bureau en overhandigde mij het formulier. Zowel de man als de vrouw namen geen plaats maar bleven bij het bureau staan. Ik zag dat alleen de persoonlijke gegevens ingevuld waren, maar dat de vraag wat beroep betreft, niet ingevuld was. Voor de verdere procedure van de inschrijving is het noodzakelijk dat er een beroep wordt ingevuld. Toen ik mevrouw daar

op wees, gaf meneer mij een onverschillig antwoord. Hij bracht naar voren dat het beroep van directeur wel ingevuld kon worden, of dat mevrouw wel op mijn stoel wilde zitten. Ik vertelde waarom het beroep belangrijk was. Ik vertelde aan mevrouw dat zij geen beroepsopleiding had gevolgd, waardoor zij in aanmerking kon komen voor een beroep als produktiemedewerkster, inpakster of schoonmaakster. Het antwoord van mevrouw was "Jou plek of anders een beroep waar ik veel kan verdienen. Ben jij besodemieterd ik ga niet schoonmaken." Ik bleef kalm en legde haar nogmaals de procedure van het arbeidsbureau uit. Toen dit niet hielp heb ik een ander formulier gepakt. Op dit formulier kan ik invullen wat de reden is waarom mevrouw niet ingeschreven staat bij het arbeidsbureau. Ik overhandigde het door mij ingevulde formulier aan mevrouw en vertelde haar dat zij met dit formulier terug moest naar de Sociale Dienst. De man maakte onderwijl discriminerende uitlatingen ivm mijn huidskleur. Hij zei o.a. "Zwarte kankerlijer, dit is niet jou land. Jij discrimineerd hollanders." De vrouw beaamde dit alles. Ondertussen ging ik verder met mijn werk en negeerde de tegen mij gemaakte opmerkingen. Plotseling voelde ik kennelijk opzettelijk en met kracht, een stomp aan de rechterzijde van mij gelaat, ter hoogte van de kaaklijn, veroorzaakt door een, als vuist gebalde, hand. Ik voelde een hevige pijn aan de rechterzijde van mijn kaak."

1.7. Op 12 december 1996 zond de waarnemend Regionaal Directeur namens het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker een brief met de volgende inhoud:

"...Naar aanleiding van het voorval dat op 10 oktober j.l. met één van mijn medewerkers heeft plaatsgevonden, deel ik u mede dat uw gedrag in deze volstrekt ontoelaatbaar is.

Het fysiek uitdelen van klappen en het maken van discriminerende opmerkingen worden binnen mijn organisatie niet getolereerd. De betreffende medewerker heeft naar aanleiding van deze gebeurtenis dan ook aangifte gedaan bij de politie. Tevens heeft hij een advocaat ingeschakeld die de aanklacht over uw optreden verder juridisch zal afhandelen.

Uitdrukkelijk wil ik u erop wijzen dat, als u van de diensten van het arbeidsbureau gebruik wilt blijven maken, dit moet passen binnen normale omgangsvormen en fatsoensregels. Wanneer u zich hieraan niet houdt dan overweeg ik verdere stappen te ondernemen bij de officier van justitie..."

1.8. Verzoeker reageerde bij brief van 14 december 1996. Hij schreef de waarnemend Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening onder meer het volgende:

"Met stijgende verbazing heb ik kennis genomen van de inhoud van uw bovengenoemde schrijven daar deze van feitelijke onjuistheden, laster en suggestieve zaken gewag maakt. Allereerst moet ik opmerken dat, (...), volgens het rechtssysteem in Nederland er gewoonlijk sprake is van hoor en wederhoor. Uw schrijven bevat daar en tegen een conclusie alsmede een veroordeling, in Nederland heet dit gewoonlijk "eigen rechter spelen" en dit lijkt naar mijns inziens zeer ongewoonlijk voor een instantie als het Arbeidsbureau. Voor zover het u interesseren mag, volgt hieronder het relaas van de feitelijke gebeurtenissen van 10 oktober jl., waaraan u in uw bovengenoemde schrijven gerefereerd heeft. Op 10 oktober jl. bezocht ik, overigens noodgedwongen, tegen wil en

dank, tezamen met mijn eega het Gewestelijk Arbeidsbureau daar mijn eega zich in moest laten schrijven aldaar, dit volgens een nieuwe wet waarvoor wij zeker niet gekozen hebben. Bij u ten kantore werd aan de balie een formulier ter inschrijving overhandigd, zoals het meestal met formulieren het geval is, bleek ook dit maal weer dat het invullen vastliep en dit maal op de beroepskeuze vraag. Nu kan ik het mij enig sinds voorstellen dat een bureaucraat niet begrijpen kan, dat na 29 jaar een huisvrouw moeite heeft dit te beantwoorden, laat staan dat zij er rekening mee moest gaan houden, dat ooit in de verre toekomst, door een dictatoriaal gedragende wetgever, huisvrouwen met een volledige huishoudelijke dagtaak, vervolgd zouden gaan worden. Wie zou denken dat een, door de wet gedwongen, in het arbeidsproces intredende huisvrouw, door het Arbeidsbureau begeleid zou worden, is een illusie rijker. Niets is namelijk minder waar daar de heer X, nader te noemen als medewerker, geen inschrijving wenste te behandelen zonder dat het bovengenoemde item ingevuld werd. In een dergelijke situatie ontstaat dan het bekende "van het kastje naar de muur effect", zoals ook in onze situatie het geval was. Indien de behandeling strikt zakelijk zou zijn en blijven dan was een dergelijke situatie mogelijk te verteren echter werden wij geconfronteerd, met een muur van onbegrip en een incoöperatieve, denigrerende, vrouwonvriendelijke houding, hetgeen mijn wrevel danig opwekte. Na voor de zoveelste keer verwezen te zijn naar de inpandige afdeling van de Sociale Dienst, vond ik dat de tergende pesterijen van de medewerker lang genoeg geduurd hadden en mengde mij vervolgens in het gesprek waarop de medewerker mij venijnig toe beet "Wie ben jij dan wel" en "Waar bemoei jij je mee". Na de medewerker uitgelegd te hebben wie en wat ik wel was en vooral waarmede ik wel dacht mij te kunnen bemoeien, constateerde ik dat dit de behandeling niet echt bevorderde en natuurlijk resulteerde dit weer in een verwijzing naar de Sociale Dienst. Om de impasse te doorbreken daar de medewerker er niet fatsoenlijker op werd en de gemoederen nogal hoog op liepen, opperde ik dat een ambt, zoals de handelend medewerker betreft, mogelijk wel haalbaar zou zijn (of woorden van gelijke strekking). Met het inschrijfformulier liep de medewerker weg om vervolgens na enige tijd weer terug te komen met het inschrijfformulier alwaar een tekst was toegevoegd (...). Het formulier werd met een minachtend lachje aan mijn vrouw overhandigd gevolgd met een mededeling maar weer eens naar de Sociale Dienst te gaan, waarop mijn vrouw beduusd wegliep. Mijn vrouw werd als een kind van zes jaar heen gezonden. U zal uiteraard verbaasd zijn, maar bij mij sloegen de stoppen zodanig door, de maat was vol!!! De heer Y kwam tussenbeide met de vraag of ik even tijd had en dat had ik wel natuurlijk. Helaas had de heer Y enige werkzaamheden af te ronden, de medewerker vond het namelijk nodig het getreiter verder voort te zetten met de vraag of ik hem een zwarte kankerlijer had genoemd, wat geheel onjuist was daar ik hem een vuile rotte kankerlijer genoemd had en ik hem toe riep "nou dan ben je toch doof", waarop de medewerker met een triomfantelijk lachje op zijn gezicht luid

riep "Nou heb ik je, iedereen heeft het gehoord", overigens met mijn vrouw huilend op de achtergrond. (...) Tijdens het geschil op 10 oktober jl., hetgeen veroorzaakt werd door de

heer X, werden door mij nimmer fysieke klappen uitgedeeld en evenzogoed werden er door mij geen discriminerende opmerkingen gemaakt. Niemand werd overigens gewond of zelfs aangerakt. (...) *Vastgesteld werd* Dat het Arbeidsbureau Rotterdam als standaard behandeling vrouwen onheus bejegend, hen weigert te bemiddelen in het doen van een beroepskeuze. Dat de behandeling van vrouwen gestoeld is op minachting, ongelijke behandeling (discriminatie) en geestelijk geweld. (...) Het personeel bezoekers uitlokken, discriminerende uitlatingen e.d. te doen, op een punt dat zij zichzelf door het beleid, niet meer in de hand hebben. (...) De zaak zoals hij nu voorligt zal als een klacht omschreven worden ingediend bij de Nat. ombudsman, verder overwegen wij de media in het geheel te betrekken en tot het doen van een schadeclaim jegens het Arbeidsbureau."

1.9. Op 27 januari 1998 heeft verzoeker voor de politierechter van de arrondissementsrechtbank te Rotterdam moeten verschijnen. De politierechter deed dezelfde dag uitspraak. Verzoeker is tegen deze uitspraak in hoger beroep is gegaan. Hij wenste geen afschrift van het (verkorte) vonnis te overleggen.

2. Standpunt verzoekers

2.1. Het standpunt van verzoekers staat verwoord in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. In zijn verzoekschrift van 7 augustus 1997 verwees verzoeker naar de brief van 14 december 1996, die hij had gestuurd naar de waarnemend regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond.

2.2. Naar aanleiding van deze brief stelde de Nationale ombudsman verzoeker onder meer de volgende vragen:

"- Hoe luidde de vraag die op problemen stuitte bij de invulling van het formulier precies en hoe reageerde uw vrouw daarop? Waaruit bestond de volgens u weinig coöperatieve reactie van de betrokken medewerker? - U vindt het niet juist dat naar de sociale dienst werd verwezen. Wat was de aanleiding voor die verwijzing en op welk moment in het gesprek deed zich dat voor? Ik verzoek u die situatie uitgebreid te beschrijven. - U heeft een brief van het Arbeidsbureau ontvangen waarin uw gedrag wordt beschreven, terwijl u zegt dat u geen fysiek geweld heeft gebruikt, maar dat wel de stoppen zijn doorgeslagen. Wilt u beschrijven wat u heeft gedaan toen 'de stoppen doorsloegen'?" In hun antwoord gingen verzoekers niet expliciet op deze vragen in. Wel gaf verzoeker aan dat de betrokken medewerker aan zijn echtgenote had gevraagd: "Wat wil je worden?" toen de vraag welk werk zij zou willen verrichten aan de orde kwam. Verder deelde hij mee dat hij de suggestie van de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau dat zijn echtgenote als schoonmaakster kon gaan werken absoluut onacceptabel vond, omdat verzoekster in het verleden een jaar MMS, anderhalf jaar avondmulo en drie jaar huishoudschool had gevolgd en drie jaar werkzaam was geweest als magazijnmedewerkster.

2.3. De Nationale ombudsman vroeg verzoekers bij brief van 11 september 1997 nogmaals hun lezing van het gebeurde te geven, omdat hij geen duidelijk zicht kreeg op wat er volgens verzoekers was gebeurd. Verzoekers herhaalden in hun reactie hun klachten zoals neergelegd in de klachtformulering zonder een beschrijving te geven van wat er,

volgens hen, precies was voorgevallen. Zij gaven daarbij aan dat zij uitsluitend wilden klagen over de oorzaak en niet het gevolg van de escalatie.

3. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

In zijn reactie op het verzoekschrift deelde het CBA onder meer het volgende mee:

"Met betrekking tot de stelling van verzoekers, inhoudende dat de betreffende medewerker van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum zich jegens verzoekster denigrerend en niet coöperatief heeft gedragen, wil ik het navolgende opmerken (...). De betrokken medewerker van het arbeidsbureau heeft zich cliëntvriendelijk en dienstverlenend jegens verzoekster opgesteld, doch stuitte daarbij van het begin af aan op een muur van onwelwillendheid. Verzoekers bevestigen dit ook min of meer in hun brieven, daar waar

zij spreken van een noodgedwongen bezoek aan het arbeidsbureau, de bureaucratische houding van de medewerker van het arbeidsbureau, een dictatoriaal gedragende wetgever etcetera. Door nu te stellen dat de medewerker van het arbeidsbureau zich denigrerend en niet coöperatief heeft opgesteld, wordt mijns inziens een omgekeerd beeld van de werkelijkheid gegeven. Wat betreft het invullen van de beroepskeuzevraag wil ik opmerken dat de betrokken medewerker van het arbeidsbureau, toen verzoekster geen antwoord gaf/kon geven op deze vraag, schoonmaakwerk en produktiewerk als voorbeelden heeft genoemd. Niet omdat verzoekster een vrouw is, maar omdat dergelijke ongeschoolde arbeid, gelet op haar opleidingsniveau, arbeidsverleden en de periode gedurende welke zij niet aan het arbeidsproces heeft deelgenomen, passend is voor verzoekster. Tot slot wil ik in dit verband opmerken, dat het opmerkelijk is te noemen dat verzoekers de klacht uitdrukkelijk willen beperken tot de vermeende handelwijze van het arbeidsbureau en blijkbaar geen antwoord willen geven op uw vragen betreffende de escalatie van het gesprek met de medewerker van het arbeidsbureau. Mijns inziens kan het één echter niet los worden gezien van het ander en zou het de voorkeur verdienen ook het vervolgedrag van verzoekers te betrekken bij uw beoordeling. In dit verband wil ik opmerken, dat het gesprek tussen verzoekers en de medewerker van het arbeidsbureau dusdanig is geëscaleerd, dat verzoeker zich op 27 januari (1998; N.o.) bij de politierechter van de arrondissementsrechtbank te Rotterdam zal moeten verantwoorden voor zijn gedrag (...). Voorzover verzoekers klagen over het feit, dat Arbeidsvoorziening Rijnmond niet heeft geantwoord op de brief van verzoeker van 14 december 1996, wil ik het navolgende opmerken. Op 12 december 1996 heeft de waarnemend Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker een brief geschreven over het ontoelaatbare gedrag, dat verzoeker op 10 oktober 1996 op het arbeidsbureau heeft vertoond. (...) Hierop heeft verzoeker op 14 december 1996 de waarnemend Regionaal Directeur een brief terug geschreven. Aangezien deze brief slechts een weergave betrof van hetgeen volgens verzoeker op 10 oktober 1996 had plaatsgevonden en in deze brief niet verzocht werd om een reactie, doch slechts werd medegedeeld dat onder meer een klacht zou worden ingediend bij de Nationale ombudsman, heeft de waarnemend Regionaal Directeur, mede gelet op het feit dat de zaak inmiddels aan Justitie was overgedragen, deze brief niet als een klacht in de zin van artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, doch als

een kennisgeving aangemerkt en besloten niet te (laten) reageren."

4. Standpunt van de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau

4.1. De betrokken medewerker van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoekers onder meer mee dat verzoekers hun geduld al verloren hadden toen zij zich bij hem vervoegden. Verder bestreed hij hetgeen verzoekers over zijn gedrag hadden meegedeeld. Hij voelde zich in zijn goede naam aangetast. Hij wees erop dat verzoeker hem psychisch en lichamelijk had mishandeld. Hij liet voorts weten dat hij als medewerker van Arbeidsvoorziening was geïnstrueerd om klantvriendelijk te zijn en de klanten te allen tijde te respecteren en goed te helpen, zonder aanzien des persoons. Hij gaf aan dat hij van mening was dat verzoekers op 10 oktober 1996 geen behoefte hadden aan de dienstverlening van het arbeidsbureau. Hij wees daarbij op zinsneden uit de brief van 14 december 1996 van verzoeker aan het Arbeidsbureau, waarin onder meer stond vermeld "tegen wil en dank" en "overigens noodgedwongen het Arbeidsbureau bezocht te hebben". Hij gaf voorts aan dat hij verzoekers had terugverwezen naar de Sociale Dienst omdat - zij zich niet aan de inschrijvingsprocedure wilden houden. Hij merkte daarbij op dat het invullen van de beroepswens belangrijk was, ook voor cliënten die zich slechts formeel laten inschrijven; een ander in verband met bemiddeling, (beroepskeuze)advies, schatting van de afstand tot de arbeidsmarkt, diagnostiseren en verdere dienstverlening van Arbeidsvoorziening; - verzoekster, blijkens het inschrijfformulier, geen beroep wilde doen op de diensten van de Arbeidsvoorziening; - verzoekster op het inschrijfformulier had aangegeven dat zij zich niet in staat voelde om te werken; - verzoeker tegenover hem diverse discriminerende opmerkingen over zijn afkomst en huidskleur had gemaakt.

4.2. Verder gaf hij het navolgende verslag van de gebeurtenissen op 10 oktober 1996: "Op 10-10-1996 zijn (verzoekers; N.o.) bij de Sociale Dienst geweest. In het kader van de nieuwe bijstandswet moest (verzoekster; N.o.) zich bij het Arbeidsbureau als werkzoekende laten inschrijven. Volgens de medewerkers van de Sociale Dienst waren de cliënten het er niet mee eens dat ze naar het Arbeidsbureau verwezen werden. Geïrriteerd verlieten ze de spreekkamer bij de Sociale Dienst. In de publieksruimte maakten de cliënten, met name (verzoeker; N.o.), diverse opmerkingen over de dienstverlening. Diverse collega's kunnen bevestigen dat zij al geïrriteerd waren voordat zij zich bij mij meldden. Toen de cliënten nog op hun beurt wachtten hoorde ik (verzoeker; . o.) diverse opmerkingen maken over "zwarte medewerkers". Mijn naam werd niet genoemd dus ik voelde me niet aangesproken. (...) Toen de cliënten aan de beurt waren, namen ze plaats achter het bureau. Zoals gebruikelijk stelde ik me voor, ik wilde de cliënten een hand geven. Beiden hebben mij geen hand gegeven. Ik nam het inschrijfformulier in ontvangst en ik zag dat het formulier niet ingevuld was. Ik vertelde (verzoekster; N.o.), dat het gebruikelijk is, dat het inschrijfformulier ingevuld wordt. Zoals gewoonlijk was ik van plan haar te gaan helpen met het invullen. Voordat ik uitgepraat was pakte (verzoeker; N.o.) het formulier uit mijn hand en is met (verzoekster; N.o.) aan een andere tafel gaan zitten. (...) De cliënten kwamen voor de tweede maal naar mij toe met

het formulier. Ik verzocht ze plaats te nemen, maar ze bleven voor het bureau staan. Deze situatie heb ik als zeer onaangenaam ervaren. Het formulier was onvolledig ingevuld.

"Overige vragen" heb ik overgeslagen. Bij beroepswens werd cliënte verzocht een richting aan te geven:

- *wat wil ik? - wat kan ik?* Als consulent heb ik onder ander de taak de cliënten te adviseren wat de mogelijkheden zijn. Ik heb aangegeven waarom het belangrijk is dat de rubriek beroepswens ingevuld wordt. Ik vroeg (verzoekster; N.o.) dus voor welke beroep ze ingeschreven wenste te worden. (Verzoeker; N.o.) reageerde boos. Hij zei: "*Ze heeft geen opleiding gevolgd, ze heeft nooit gewerkt, hoe kan ze dat nou weten?*" Geduldig droeg ik voorbeelden aan van ongeschoold werk: *Productiemedewerkster, Inpakster, Schoonmaakster* enz. Ik zei ook: "*Ik moet een beroep invullen meneer; op het bewijs van inschrijving moet een beroep staan*".

(Verzoekster; N.o.) pakte het formulier uit mijn hand, en vulde in: - *Niet als*

schoonmaakster. (...) Ze overhandigde mij het formulier. Ik vroeg: *Zal ik*

productiemedewerkster invullen? (Verzoeker; N.o.) pakte het formulier uit mijn hand en schreef:

- *Iets om veel geld te krijgen.* (...) Hij zei ook: "*Directeur is ook goed. Jouw stoel mag ook.*

Als een zwarte dat kan, dan kan zij het ook." (...) Als medewerker van Arbeidsvoorziening voelde ik me machteloos en onbegrepen. Ik werd niet serieus genomen als persoon, maar ook niet als medewerker van Arbeidsvoorziening. Ik kreeg niet de kans om mijn werk goed te doen en om cliënten te helpen zoals ik het altijd doe. Bovendien vond ik het gedrag van deze cliënten intimiderend. Ik begreep niet wat mijn afkomst en huidskleur met de inschrijvingsprocedure van Arbeidsvoorziening te maken hadden. Ondanks alle emoties, probeerde ik de cliënten nogmaals uit te leggen waarom de gegevens belangrijk waren.

(Verzoeker; N.o.) bleef discriminerende opmerkingen over mijn afkomst maken. Hij doelde steeds op "*die stoel*" waar ik zat. In zijn ogen mocht ik wegens mijn huiskleur en afkomst niet op die stoel zitten. Ik vroeg cliënten of zij mee wilden werken. Ik verzocht (verzoeker; N.o.) te stoppen met discriminerende opmerkingen. Ik kreeg een onverschillig antwoord. Daarna heb ik de cliënten verteld dat ik hun terug zou verwijzen naar de verwijzer, namelijk de Sociale Dienst. (...) Ik heb het terugverwijzingsformulier ingevuld. (...) Verderop in het publieksruimte stond een kopieermachine. Daar heb ik een kopie van het formulier gemaakt en ik gaf het formulier aan (verzoekster; N.o.) (...), met de mededeling dat ze zich bij de Sociale Dienst kon melden. Ik heb (verzoekster; N.o.) verteld dat ze een klacht kon indienen

bij mijn chef, indien ze het niet met mijn werkwijze eens was. Voor meer informatie kon ze bij het Informatiecentrum terecht. (...) De cliënten zijn opgestaan. Ze zijn niet naar het Informatiecentrum gegaan en ook niet naar de Sociale Dienst. Ze bleven in de buurt staan van andere cliënten. (Verzoeker; N.o.) bleef discriminerende opmerkingen maken over buitenlanders (...) Op een moment dat (verzoeker; N.o.) gekalmeerd bleek te zijn, kwam hij plotseling naar mij toe en gaf mij een klap op mijn rechter kaak. Ik zag hem niet aankomen.

(...) Nadat (verzoeker; N.o.) mij geslagen had, zijn de collega's van de Sociale Dienst die in de buurt waren naar mij toe gekomen, vrijwel samen met de conciërge/toezichthouder. Ik verzocht de collega's de politie te bellen."

5. Reactie verzoekers

5.1. In hun reactie op het standpunt van het CBA deelden verzoekers onder meer mee dat zij de lezing van het CBA van hetgeen was voorgevallen op 10 oktober 1996 niet relevant achtten, omdat er bij het desbetreffende voorval geen medewerker van het CBA aanwezig was geweest. Verder wezen zij erop dat de brief van 14 december 1996, die verzoeker aan het Arbeidsbureau had geschreven nog steeds niet was beantwoord.

5.2. Ten aanzien van het verslag van de betrokken medewerker merkten verzoekers onder meer het volgende op. Zij stelden dat zij de betrokken medewerker bij de aanvang van het gesprek geen hand hadden gegeven, omdat deze dat had geweigerd. Verder deelden zij mee dat zij pas van de betrokken medewerker een inschrijfformulier uitgereikt hadden gekregen, zodat diens lezing dat zij met een niet ingevuld formulier naar hem toe waren gekomen, niet juist was. Zij hadden dat formulier direct ingevuld zonder zich te verwijderen van het bureau van de betrokken medewerker. Zij hadden zich bij het invullen van het formulier beperkt tot de rubriek "persoonlijke gegevens". Verzoeker ontkende dat hij, in reactie op de vraag voor welk beroep verzoekster ingeschreven wenste te worden, zou hebben gezegd: "Ze

heeft geen opleiding gevolgd, ze heeft nooit gewerkt, hoe kan ze dat nou weten?" Verder gaven zij herhaalde malen aan dat de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau zou hebben gezegd "Beroep invullen, anders kan ik niets voor je doen." Hij zou daar op zijn blijven hameren. De betrokken medewerker had voorbeelden aangedragen als productie-medewerkster en schoonmaakster, maar was daarbij niet geduldig geweest. Verzoekster ontkende dat zij het inschrijfformulier uit de hand van de betrokken medewerker had gepakt. Hij zou het haar hebben toegeschoven. Verzoeker had daarna op het formulier geschreven "Niet als schoonmaakster." Volgens verzoekers had de betrokken medewerker niet voorgesteld om de functie productie-medewerkster in te vullen. Wel had hij het formulier weer richting verzoekster geschoven, die daarop had ingevuld: "Iets om veel geld te krijgen." Verzoekers ontkenden voorts dat zij zouden hebben gezegd; "Directeur is ook goed. Jouw stoel mag ook. Als een zwarte dat kan, dan kan zij het ook." Verder gaven verzoekers aan dat de beschrijving van de betrokken medewerker dat hij zich machteloos voelde en onbegrepen en niet serieus genomen op hen van toepassing was. Ten aanzien van de huidskleur van de betrokken medewerker merkten zij op dat zij evenmin inzagen wat die met de inschrijfprocedure te maken had en zij voegden daaraan toe dat zij vermoedden dat zij de behandeling van de betrokken medewerker aan hun huidskleur te danken hadden. Verder zou, volgens verzoekers, de betrokken medewerker niet geprobeerd hebben om uit te leggen waarom het invullen van de beroepswens belangrijk was. Verzoekers ontkenden dat de betrokken medewerker hen had gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij zijn chef. Verder deelden zij mee dat zij niet

naar de Sociale Dienst of het Informatiecentrum waren gegaan. Ook waren zij niet opgestaan, omdat zij al voor het bureau van de betrokken medewerker stonden. Verzoekers benadrukten verder dat zij nooit discriminerende opmerkingen hadden gemaakt. Over de klap die verzoeker aan de betrokken medewerker zou hebben gegeven, wilden verzoekers geen mededeling doen, omdat hierover een zaak aanhangig was bij de politierechter. Verzoekers wezen er voorts op dat de verklaring van de betrokken medewerker niet werd ondersteund door verklaringen van anderen. Ook wezen zij erop dat de lezing van de betrokken medewerker niet overeen kwam met hetgeen in het proces verbaal stond vermeld dat door de politie was opgemaakt.

6. Verklaringen getuigen

6.1. Op 20 februari 1998 heeft de heer P., medewerker van de Sociale Dienst Rotterdam tegenover een medewerkster van het Bureau

Nationale ombudsman telefonisch de volgende verklaring afgelegd:

"...Ik kan mij het voorval met de (betrokken medewerker van het Arbeidsbureau; N.o.) en zijn cliënt op 10 oktober 1996 nog wel herinneren, omdat het een uitzonderlijke situatie was. Ik stond op dat moment achter de balie van Sozawe, samen met een collega. Achter deze balie is een glazen paneel waardoor wij de ruimte met de balies van het Arbeidsbureau kunnen zien. Op een bepaald moment hoorde ik geschreeuw van een cliënt die in gezelschap was van een vrouw, die, naar ik later begreep ingeschreven moest worden. Zij bevonden zich bij de balie van de (betrokken medewerker van het Arbeidsbureau; N.o.). De cliënt gebruikte minder fraaie taal. Ik herinner mij dat hij tegenover (de betrokken medewerker; N.o.) woorden gebruikte als "teringzwarte". Ook zei hij: "Jij discrimineert mij". Ik zag dat de medewerker van het Arbeidsbureau een beweging maakte van "Ik stop ermee". Hij wees toen met zijn hand naar de deur van de ruimte. Het is een publieke ruimte met verschillende balies. Ik zei toen tegen mijn collega: "Volgens mij gaat het niet helemaal goed daar". De cliënt zat eerst, stond toen op en vervolgens zag ik hem de (betrokken medewerker; N.o.) slaan. Wij vlogen erop af. Wij waren er snel bij, want er is een verbindingsdeur tussen de ruimte van het arbeidsbureau en de balie van de Sociale Dienst. Ik hoorde de (betrokken medewerker; N.o.) zeggen: "Het is beter dat u gaat". Verder hoorde ik hem zeggen: "Ik moet een beroep hebben om u te kunnen inschrijven", of althans woorden van gelijke strekking. Hij zei dit nadat hij een klap gekregen had. De cliënt heb ik nog horen zeggen: "Ga jij maar voor mij werken" of iets dergelijks. De (betrokken medewerker; N.o.) ging verder met werken, waarschijnlijk van de schrik. Wat mij opviel was dat geen enkele collega van het Arbeidsbureau erbij kwam. Wij van de Sociale Dienst hebben het initiatief genomen om de politie te bellen. Ik ben daarvoor naar de centrale receptie gegaan en mijn collega heeft de chef van de (betrokken medewerker; N.o.) laten komen. Later hoorde ik van collega's dat de cliënt en de vrouw door de Sociale Dienst naar het Arbeidsbureau waren verwezen. Ik wil verder nog opmerken dat ik de (betrokken medewerker; N.o.) ken als een keurige, beleefde man..."

6.2. Op 20 februari 1998 heeft de heer J., medewerker van de Sociale Dienst Rotterdam

tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch de volgende verklaring afgelegd:

"...Op het moment dat het incident met de (betrokken medewerker van het Arbeidsbureau; N.o.) en zijn cliënt plaatsvond, bevond ik mij achter de balie van Sozawe, samen met een collega. Achter deze balie is een wand met ruiten waardoor de balies van het Arbeidsbureau zichtbaar zijn. Op een gegeven moment wees mijn collega mij erop dat er tumult was bij een van de balies van het Arbeidsbureau. Ik had dat zelf niet gehoord. Op het moment dat ik opkeek, zag ik dat een cliënt de (betrokken medewerker van het Arbeidsbureau; N.o.) een flinke klap gaf. Wij zijn daarna direct vanachter de balie naar de (betrokken medewerker; N.o.) en zijn cliënt gerend. De (betrokken medewerker; N.o.) deed alsof zijn cliënt er niet meer was. De cliënt ging door met opmerkingen maken. Hij zei onder meer: "Het is allemaal de schuld van die zwarte", "Ik voel mij gediscrimineerd door die zwarte" en "Het komt allemaal door die zwarte". Of de cliënt het letterlijk heeft gezegd, weet ik niet meer precies, maar zijn uitspraken kwamen daar wel op neer. Zijn vrouw heeft nog geprobeerd de cliënt te sussen. Zij zei iets als: "Kom nou maar mee", of iets dergelijks. Mijn indruk was dat hij er zeer veel moeite mee had om door een zwarte medewerker te worden geholpen. Een collega van het Arbeidsbureau heeft een formulier gepakt, de cliënt geroepen en is met hem in gesprek gegaan. Ik heb mij daar nogal over verbaasd, omdat de cliënt op deze manier nog werd beloond met een gesprek. Ik kan mij verder nog herinneren dat mijn collega en ik erbij zijn gebleven totdat de zaak werd overgenomen. Wel heb ik de teamchef van het Arbeidsbureau ingelicht. Overigens ken ik de (betrokken medewerker; N.o.) als een keurig nette man, van wie ik mij haast niet kan voorstellen dat hij niet correct zou handelen..."

6.3. Op 23 februari 1998 heeft de heer R., medewerker van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum, tegenover een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch de volgende verklaring afgelegd:

"...Ik bevond mij op 10 oktober 1996 schuin tegenover de (betrokken medewerker; N.o.). Ik verrichtte administratieve werkzaamheden. Ik herinner mij dat er een man en een vrouw naar de (betrokken medewerker; N.o.) toe gingen die geholpen wilden worden met een inschrijving. Hij zei dat zij waren gestuurd door de Sociale Dienst. Ik ben toen even van mijn plek geweest. Toen ik terugkwam, liep de man weg bij de (betrokken medewerker; N.o.) en ik dacht dat alles geregeld was. Uit mijn ooghoek zag ik dat hij zich opeens omkeerde en op de (betrokken medewerker; N.o.) af liep. Het gebeurde in een flits. Toen ik opkeek, zag ik dat de (betrokken medewerker; N.o.) een klap had gekregen. Verder kan ik mij er niet veel van herinneren..."

7. Reacties naar aanleiding van het verslag van bevindingen

7.1. Verzoekers deelden naar aanleiding van het verslag van bevindingen onder meer mee dat zij van mening waren dat zij wel degelijk op de expliciete vragen van de Nationale ombudsman waren ingegaan. Ook vonden zij dat zij voldoende uitleg hadden gegeven over hetgeen was voorgevallen. Verder waren zij van oordeel dat de getuigenverklaringen tegenstrijdig waren en dat zij het verhaal van de betrokken medewerker ontkrachtten. Zij

brachten voorts naar voren dat de getuigenverklaringen geen verband hielden met hetgeen in de klachtformulering staat omschreven.

7.2. De betrokken medewerker van het Arbeidsbureau deelde naar aanleiding van het verslag van bevindingen onder meer mee dat hij constateerde dat verzoekers (nog steeds) niet de waarheid spraken. Hij liet voorts weten dat hij zich op niet schuldig had gemaakt aan het doen van valse aangifte. Daarnaast schreef hij onder andere het volgende:

"Op 27 januari 1998 is (verzoeker; N.o.) door de rechter veroordeeld. Ik denk dat hij 2 x 500 gulden boete moest betalen. De rechter heeft mij gevraagd of ik een beroep wilde doen op (materiële/immateriële) schadevergoeding. Toen heb ik de rechter verteld dat ik geen geld van (verzoekers; N.o.) wilde hebben. Ik zou genoeg nemen met zijn excuus. In de rechtzaal heeft (verzoeker; N.o.) zijn excuus aangeboden voor het feit dat hij mij geslagen heeft, en discriminerende/beledigende opmerkingen maakte over mijn huidkleur en ras. In de rechtzaal heeft hij dus bekend. Bij de Nationale Ombudsman wordt er een ander verhaal verteld! (...) De educatieve woorden van de rechter gericht aan (verzoeker; N.o.), over rassen en de gebeurtenissen van 1940 heeft kennelijk geen indruk bij hem gemaakt."

Beoordeling

1. Feiten

Op 10 oktober 1996 bezochten verzoekers het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum, nadat zij daarnaar waren verwezen door de Sociale Dienst, omdat verzoekster zich als werkzoekende moest laten inschrijven. De inschrijving verliep problematisch. Verzoekster diende op een inschrijfformulier, naast haar persoonlijke gegevens, ook aan te geven voor welk beroep zij bemiddeld wilde worden. Zij gaf daar geen duidelijk antwoord op, ondanks herhaalde verzoeken daartoe van de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau. Verzoeker vulde op het

formulier in: "Niet als schoonmaakster" en verzoekster: "iets om veel geld te krijgen".

Verder deed verzoeker de suggestie dat een baan als die van de betrokken medewerker wellicht geschikt zou zijn. De betrokken medewerker verwees verzoekster daarop terug naar de Sociale Dienst.

2. Ten aanzien van de bejegening door de medewerker van het Arbeidsbureau

2.1. Verzoekers klagen erover dat een medewerker van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum verzoekster bij haar inschrijving als werkloze denigrerend heeft behandeld en niet coöperatief is geweest.

2.2. In zijn brief aan de waarnemend Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening van 14 december 1996 (zie **1. Feiten**, onder 1.7.) gaf verzoeker onder meer aan dat zijn echtgenote op grond van wettelijke bepalingen verplicht was zich als werkzoekende in te schrijven bij het Arbeidsbureau. Dat was zeker geen vrije keus geweest. Hij vond het

daarom niet juist dat de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau de inschrijving niet wilde behandelen zonder dat verzoekster aangaf voor welk werk zij bemiddeld wilde worden. Volgens hem werden verzoeker en zijn echtgenote geconfronteerd met "een muur van onbegrip en een incoöperatieve, denigrerende en vrouwenonvriendelijke houding". Hij gaf daarbij echter niet precies aan wat de medewerker had gezegd en gedaan, behalve dat deze op een bepaald moment tegen hem zou hebben gezegd "Wie ben jij dan wel" en "Waar bemoei jij je mee". Verder bracht hij naar voren dat hij de betrokken medewerker geen klap had gegeven en dat hij geen discriminerende opmerkingen had gemaakt. Wel zou hij de betrokken medewerker "vuile rotte kankerlijer" hebben genoemd.

2.3. Verzoekers hebben op de vragen die de Nationale ombudsman aan hen stelde over hetgeen er precies was voorgevallen op 10 oktober 1996 (zie **2. Standpunt verzoeker**, onder 2.2.) niet expliciet antwoord gegeven. Zij gaven wel aan dat de betrokken medewerker aan verzoekster zou hebben gevraagd "Wat wil je worden?" en dat zij de suggestie dat verzoekster als schoonmaakster kon gaan werken absoluut onacceptabel vonden gezien haar vooropleiding.

2.4. De betrokken medewerker van het Arbeidsbureau bracht in zijn reactie op de klacht van verzoekers naar voren dat hij bestreed wat verzoekers over zijn gedrag hadden meegedeeld. Hij gaf een uitvoerige beschrijving van hetgeen volgens hem precies was voorgevallen tijdens het bezoek van verzoeker en zijn echtgenote aan het Arbeidsbureau op 10 oktober 1996 (zie **4. Standpunt van de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau**, onder 4.2.). Hij gaf daarbij onder meer aan dat verzoekers hem bij het begin van het gesprek geen hand hadden willen geven. Verder bracht hij naar voren

dat verzoeker jegens hem discriminerende opmerkingen had gemaakt en dat hij niet inzag wat zijn afkomst en huidskleur met de inschrijvingsprocedure van het Arbeidsbureau te maken hadden. Ook deelde hij mee dat verzoeker hem had geslagen. Deze beschrijving komt in belangrijke mate overeen met hetgeen in het proces-verbaal staat vermeld dat door de politie naar aanleiding van het gebeurde is opgesteld.

2.5. Verzoekers hebben uitgebreid gereageerd op de beschrijving van de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau van hetgeen was voorgevallen. Zij ontkenden het merendeel van de stellingen van de betrokken medewerker en gaven met betrekking tot een aantal punten een tegenovergestelde lezing. Zo zou de betrokken medewerker hun geen hand hebben willen geven. Zij waren, volgens hen, degenen die zich machteloos, onbegrepen en niet serieus genomen voelden. Verder spraken zij het vermoeden uit dat zij de behandeling van de betrokken medewerker aan hun huidskleur te danken hadden. Zij benadrukten voorts dat zij geen discriminerende opmerkingen hadden gemaakt. Over de klap die verzoeker aan de betrokken medewerker had gegeven, wilden zij geen uitlatingen doen.

2.6. Het is te begrijpen dat de medewerker van het Arbeidsbureau er bij verzoekster op heeft aangedrongen dat zij op het inschrijfformulier zou aangeven voor welke functies zij bemiddeld wilde worden. Het inschrijvingsformulier bevat op dit punt namelijk een expliciete vraag en zonder een duidelijk antwoord op deze vraag kan aan een eventuele

bemiddeling door het Arbeidsbureau niet voldoende inhoud worden gegeven. Voorts kan niet worden gesteld dat de betrokken medewerker onjuist heeft gehandeld door te suggereren dat verzoekster wellicht als schoonmaakster of productie-medewerkster zou kunnen gaan werken, nu verzoekster slechts enkele jaren middelbare school heeft gevolgd en al 29 jaar uitsluitend als huisvrouw heeft gewerkt. Dat verzoekster een en ander als pijnlijk ervaart, doet hieraan niet af. Nu verzoekster niet wilde aangeven voor welk werk zij bemiddeld wilde worden, heeft de betrokken medewerker kunnen besluiten verzoekster terug te verwijzen naar de Sociale Dienst. Er is in zoverre dan ook geen sprake van een niet-coöperatieve houding of een denigrerende behandeling.

2.7. Over de toonzetting van het gesprek en de wijze waarop een en ander is verlopen, lopen de lezingen van verzoekers en de betrokken medewerker uiteen. Opvallend is dat verzoekers hun stellingen over hetgeen is voorgevallen in hun brief aan het Arbeidsbureau van 14 december 1996 niet of nauwelijks met feiten hebben onderbouwd. Dat hebben zij ook, tot twee maal toe, nagelaten toen de Nationale ombudsman daar door middel van expliciete vragen om verzocht. Zij hebben pas naar aanleiding van de uitvoerige beschrijving van hetgeen was voorgevallen van

de betrokken medewerker weergegeven wat er, volgens hen, feitelijk was gebeurd. Daarbij hebben zij zich veelal beperkt tot het ontkennen van de stellingen van de betrokken medewerker en hebben zij op sommige punten een tegenovergestelde lezing gegeven, zonder zelf een uiteenzetting te geven van wat er precies was gebeurd. Uit de afgelegde getuigenverklaringen, blijkt dat de lezing van verzoekers over wat er was voorgevallen op een aantal punten onjuist is. Uit deze getuigenverklaringen blijkt immers dat verzoeker tegenover de medewerker wel degelijk discriminerende opmerkingen heeft gemaakt en ook dat hij deze heeft geslagen. De lezing van de betrokken medewerker komt in belangrijke mate overeen met zijn eerdere verklaring zoals opgenomen in het proces-verbaal van politie van 10 oktober 1996. Verder is de lezing van de betrokken medewerker ook consistent met hetgeen op het terugverwijzingsformulier staat vermeld. Uit de door verzoekers ingevulde tekst op het inschrijvingsformulier blijkt dat zij niet erg coöperatief zijn geweest. Op grond van de hiervoor aangegeven feiten en omstandigheden wordt aan de lezing van de betrokken medewerker van het Arbeidsbureau meer betekenis toegekend dan aan de lezing van verzoekers. Het wordt er dan ook voor gehouden dat de desbetreffende medewerker van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum verzoekster bij haar inschrijving als werkloze niet denigrerend heeft behandeld en niet onvoldoende coöperatief is geweest. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

3. Ten aanzien van het niet beantwoorden van verzoekers brief

3.1. Verzoekers klagen er voorts over dat het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond te Rotterdam, tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendden (7 augustus 1997), nog niet had gereageerd op de brief van verzoeker van 14 december 1996.

3.2. Naar aanleiding van het voorval op 10 oktober 1996 zond de waarnemend Regionaal

Directeur namens het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker een brief waarin hij schreef dat hij verzoekers gedrag ontoelaatbaar vond en dat hij zich in de toekomst binnen het Arbeidsbureau aan de normale fatsoensregels diende te houden. Hij deelde hem verder mee dat aangifte was gedaan bij de politie.

3.3. In zijn reactie op deze brief, die hij richtte tot de waarnemend Regionaal Directeur van de Arbeidsvoorziening, gaf verzoeker een uiteenzetting van hetgeen, volgens hem, was voorgevallen, alsmede zijn standpunt over het feit dat zijn echtgenote zich als werkzoekende moest inschrijven. Verder ontkende hij dat hij klappen had uitgedeeld en discriminerende opmerkingen had gemaakt. Hij liet voorts weten dat hij een klacht zou indienen bij de Nationale ombudsman. Hij verzocht niet expliciet om een reactie.

3.4. Het feit dat verzoeker niet om een reactie vroeg, betekent niet dat de waarnemend Regionaal Directeur niet had behoeven te reageren. Zeker gezien de uiteenzetting van verzoeker en zijn expliciete ontkenning van hetgeen was voorgevallen, was een reactie op zijn plaats geweest, al was het maar om verzoeker mee te delen waarom zijn brief voor kennisgeving werd aangenomen. De mededeling van verzoeker dat hij een klacht zou indienen bij de Nationale ombudsman doet hieraan niet af. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Arbeidsbureau Rotterdam Centrum, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, is niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van het Regionaal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening Rijnmond te Rotterdam, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, is gegrond.