



# Rapport

**Datum: 3 december 1998**  
**Rapportnummer: 1998/536**

## Klacht

Op 24 maart 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Wijchen, met een klacht over een gedraging van (medewerkers van) het Arbeidsbureau te Wijchen, en een gedraging van het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening GelderlandWMO te Arnhem. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat:

- 1) het Arbeidsbureau Wijchen weigert haar doelgerichte ondersteuning te bieden bij haar streven om haar werkloosheid te beëindigen; 2) een consulente van het Arbeidsbureau Wijchen:
  - a) de afspraak niet is nagekomen om nadere informatie te verstrekken over mogelijkheden voor omscholing; b) een door verzoekster gemaakte afspraak bij de Vrouwenvakschool Nijmegen heeft afgezegd, zonder haar hierin te kennen; 3) de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Wijchen:
    - a) heeft geweigerd haar een andere contactpersoon toe te wijzen; b) haar klacht heeft afgehandeld zonder haar te hebben gehoord; 4) het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO haar klacht heeft afgehandeld zonder haar te hebben gehoord.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd aan het Centraal Bestuur van de Arbeidsvoorziening (CBA) en aan de betrokken consulente van het Arbeidsbureau te Wijchen verzocht op de klacht te reageren. Daarbij werd zowel aan het CBA als aan de betrokken consulente een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Voorts werden telefonisch inlichtingen ingewonnen bij de Vrouwenvakschool te Nijmegen en bij de betrokken uitkeringsinstantie Cadans. Bij de betrokken consulente werd telefonisch nog enige aanvullende informatie ingewonnen. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening en de Vrouwenvakschool lieten weten zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. **BEVINDINGEN De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:**

### 1. De feiten

1.1. Verzoekster voltooide in 1979 de (toenmalige) MBO-opleiding tot kleuterleidster en in 1981 een MBO-opleiding inrichtingswerk. Daarna rondde zij in 1988 een HBO-opleiding inrichtingswerk af, en in 1992 een HBO-opleiding maatschappelijk werk. Op kosten van het Arbeidsbureau volgde zij in 1994, met toepassing van de Kaderregeling scholing, een omscholingstraject voor de functie van bedrijfsmaatschappelijk werkster.

1.2. In juni 1996 raakte verzoekster werkloos. In verband hiermee verzocht de betrokken uitvoeringsinstelling, Cadans, het Arbeidsbureau te Wijchen in november 1997 om een

bemiddelingsplan op te stellen voor verzoekster.

1.3. Het Arbeidsbureau nodigde verzoekster vervolgens uit voor een eerste gesprek met een consulente. Dit eerste gesprek vond plaats op 10 november 1997.

1.4. Op de dag na dit eerste gesprek nam verzoekster telefonisch contact op met de betrokken consulente. Tijdens dit telefoongesprek op 11 november 1997 deelde zij de consulente mee dat zij van mening was dat haar hulpvraag tijdens het gesprek op 10 november 1997 onvoldoende aan bod was geweest.

1.5. Op 27 november 1997 voerde de betrokken consulente van het Arbeidsbureau een vervolgesprek met verzoekster.

1.6. Verzoekster richtte zich op 20 januari 1998 met een klachtbrief tot de betrokken consulente. Verzoekster schreef haar het volgende:

"...Naar aanleiding van mijn verzoek aan Cadans voor extra ondersteuning in het vinden van een passende baan, ben ik uitgenodigd door het arbeidsbureau voor een eerste gesprek met u. Na dit eerste gesprek heb ik u telefonisch benaderd, omdat ik vond dat mijn hulpvraag niet volledig aan bod is geweest. Zo heb ik o.a. u verzocht om meer informatie te krijgen over de mogelijkheid van omscholing. De afspraak die u toen met mij heeft gemaakt was: in het volgende gesprek zal ik zorgdragen voor deze informatie. In het tweede gesprek (op 27 november 1997; N.o.) kwam nadrukkelijk naar voren hetgeen u vindt, namelijk een sollicitatietraining. Dit bleek ook uit de kopieën die u hierover had klaarliggen. Op geen enkele wijze heeft u zich gehouden aan de afspraak. Op uw voorstel om dan de opdracht terug te geven aan Cadans, heb ik gereageerd met: dat lijkt mij een goed idee. Hiermee was ons gesprek beëindigd. Ik heb u met de hand aan de deurknop verteld dat ik het jammer vind dat het zo moet gaan, temeer daar wij hadden afgesproken in een breder perspectief ook naar mogelijkheden van omscholing te kijken en ik op eigen initiatief naar een voorlichtingsbijeenkomst van de Vrouwenvakschool in Nijmegen ben geweest over een opleiding assistent-manager. Daar had ik het in het kader van mogelijkheden met u in oriënterende zin over willen hebben. Ik heb toen ook gezegd dat ik hierover maandag daarop (1 december 1997; N.o.) een selectiegesprek zou hebben. Wat schetst mijn verbazing als ik in deze geheel persoonlijke en privé-activiteit die betreffende maandag te horen krijg dat er waarschijnlijk een vergissing in het spel is. Zij hadden mij niet meer verwacht. Ik begreep hier niets van. Want ik had zelf een afspraak gemaakt, mijn C.V. en bijbehorende informatie opgestuurd. Zij vertelden mij dat u donderdagmiddag (het tweede gesprek vond 's-morgens op diezelfde dag plaats) had gebeld met de mededeling dat deze opleiding voor mij niet door zou gaan, want u vond dat ik een sollicitatietraining moest gaan doen. Ik ben toen wel zo verschrikkelijk kwaad geworden, omdat u hier op geen enkele wijze iets mee te maken heeft. Het is formeel en officieel niet behandeld in het tweede gesprek. U bent hierin in mijn persoonlijke en privé-activiteiten binnengetroten, hetgeen mijns inziens alle perken te buiten gaat. Het selectiegesprek heeft gewoon plaatsgehad en met de goedkeuring om deze opleiding te kunnen volgen hebben wij geheel vrijblijvend afscheid genomen. Hierna ben ik doorgereden naar Cadans om met (de contactpersoon van Cadans; N.o.) een gesprek te hebben over uw handelwijze in deze situatie. Ik heb toen gezegd tegen (bedoelde contactpersoon; N.o.) dat ik niet meer met u

wil communiceren vanwege het niet houden aan afspraken en inbreuk in mijn privacy. (De contactpersoon van Cadans; N.o.) zou hierover contact met u opnemen en vertelde mij daarna dat het niet mogelijk is om met een andere consulent door te gaan. U hebt gezegd dat dit niet in het beleid past van het arbeidsbureau.(?) Met (de contactpersoon van Cadans; N.o.) heb ik afgesproken wel in het voorrangbestand van het vacatureaanbod van het arbeidsbureau terecht te komen, maar af te zien van een sollicitatietraining en de mogelijkheid van omscholing open te houden en niet zomaar van tafel te veegen. Het vacatureaanbod zou via een andere consulent verlopen. Helaas moet ik constateren dat ook hierin weer niet de afspraak gehouden wordt. Onlangs benaderde u mij telefonisch voor een vacature. Ik was toen niet in staat om in te gaan op hetgeen ik hier schriftelijk doe. Het lijkt mij overbodig te herhalen dat ik gezien bovenstaande situaties geen communicatie meer met u wil..." Aan het slot van haar brief wees zij erop dat zij een afschrift daarvan had toegestuurd aan de contactpersoon bij Cadans en aan de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen.

1.7. De vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen reageerde bij brief van 3 februari 1998 als volgt op verzoeksters klachtbrief:

"...Naar aanleiding van uw brief heb ik informatie ingewonnen bij alle betrokkenen: CADANS, de heer(...); Vrouwenvakschool, mevrouw (...); arbeidsbureau Wijchen, mevrouw (de betrokken consulente; N.o.) en de heer (...). Alles afwegende ben ik tot de volgende conclusies gekomen. Gezien de door u gevolgde HBO-opleidingen is om-/bijscholing op dit moment voor u niet relevant. Mevrouw (de betrokken consulente; N.o.) heeft u dit toegelicht in het tweede gesprek. Daarbij heeft zij u duidelijk gemaakt dat een sollicitatietraining de enige vorm van opleiding is die het arbeidsbureau u wel kan bieden, mede omdat zo'n training wel degelijk voor u relevant is. Voor een opleiding bij de Vrouwenvakschool heeft u echter toestemming van het arbeidsbureau nodig. Het arbeidsbureau dient namelijk die opleiding te betalen. Het door u geconstateerde "binnendringen in privé-activiteiten" ontgaat mij hierbij. De heer (de betrokken contactpersoon van Cadans; N.o.) heeft u meegedeeld dat mevrouw (de betrokken consulente; N.o.) uw contactpersoon blijft, maar dat ook andere arbeidsbureaus u kunnen benaderen met vacatures. Ik betreurt het dat de vertrouwensrelatie is verstoord. Ik zie echter geen aanleiding om u een andere contactpersoon toe te wijzen. Iedere andere consulent had u hetzelfde voorstel gedaan om een sollicitatietraining te volgen. Uw verzoek om de opleiding tot assistent-manager te volgen zou door de andere consulenten eveneens zijn afgewezen. Kortom, u schiet er niets mee op wanneer ik u naar een andere consulent verwijs. In overleg met (bedoelde contactpersoon van Cadans; N.o.) heb ik besloten dat ik de opdracht, om voor u een bemiddelingsplan te vervaardigen, teruggeef aan (bedoelde contactpersoon; N.o.). Indien er geschikte vacatures zijn, blijft het arbeidsbureau u schriftelijk op de hoogte stellen. Indien u onverhoopt er niet in geslaagd bent om binnen 1 jaar werk te vinden, dan wordt opnieuw overleg gepleegd over een eventueel bemiddelingsplan in samenwerking met het arbeidsbureau..."

1.8. Verzoekster diende vervolgens op 17 februari 1998 een klacht in bij Arbeidsvoorziening Gelderland te Arnhem. In haar brief uitte zij haar ongenoegen over de

opstelling van de betrokken consulente, en over de wijze waarop de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen haar klacht van 20 januari 1998 had afgehandeld. Zij stelde onder meer dat zij door de betrokken consulente niet serieus was genomen. Met betrekking tot haar wens een andere consulente toegewezen te krijgen deelde zij mee dat zij na haar bezoek aan de Vrouwenvakschool te Nijmegen contact had opgenomen met de contactpersoon van Cadans. In dit verband stelde zij het volgende:

"...(De betrokken contactpersoon van Cadans; N.o.) heeft mij medegedeeld dat het niet binnen het beleid van het arbeidsbureau past om met een andere consulent het traject te vervolgen, maar dat hij voor bemiddeling vanuit het voorrangbestand een verzoek zou indienen om aanbod vacatures via een andere consulent te laten verlopen. (...). Ik heb tegen (bedoelde contactpersoon; N.o.) gezegd dat ik geen verdere communicatie meer wil met (de betrokken consulente; N.o.), omdat dit een ziekmakend effect op mij heeft (...). Op mijn verzoek om het aanbod van vacatures via een andere consulent te laten verlopen, heeft (bedoelde contactpersoon; N.o.) toentertijd gezegd dat hij dit verzoek zou indienen. (...). Ik vind het een slechte zaak wanneer iemand het betreurt dat de vertrouwensrelatie is verstoord, maar geen aanleiding ziet om mij een andere consulent toe te wijzen. Hierin zie ik het tekort aan horen van mijzelf als betrokkene..." Volgens verzoekster had de vestigingsmanager niet correct gehandeld door enerzijds wél informatie in te winnen bij 'alle betrokkenen', maar door anderzijds na te laten haar te horen of haar te informeren.

1.9. Het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO te Arnhem reageerde bij brief van 16 maart 1998 als volgt:

"...Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 17 februari 1998 kan ik u mededelen, dat ik uw klacht heb onderzocht bij alle betrokkenen binnen mijn organisatie en dat ik geen enkele aanleiding zie om ons standpunt, zoals naar u verwoord door (bedoelde vestigingsmanager; N.o.), te wijzigen. Uiteraard ben ik bereid, indien u dit wenst, om ons standpunt mondeling toe te lichten..."

## **2. Het standpunt van verzoekster**

Het standpunt van verzoekster is weergegeven onder klacht. Met betrekking tot de wijze waarop haar klachten door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie waren afgedaan, merkte zij in haar verzoekschrift nog het volgende op:

"...Mij lijkt dat Arbeidsvoorziening Nederland of het eerder genoemde CBA of het ministerie van SoZaWe of welke uiteindelijk verantwoordelijke instantie dan ook, toch moet beschikken over een aan de eisen van deze tijd aangepaste procedure voor klachtenbehandeling. Naar mijn bescheiden opvatting zou daarin toch geregeld moeten zijn dat een klager moet worden gehoord, is het niet in eerste aanleg dan toch zeker in tweede instantie. Ik ben namelijk van oordeel dat mijn klacht over de wijze van klachtbehandeling het karakter heeft van een soort bezwaar of hoger beroep..."

## **3. Het standpunt van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening**

3.1. Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel liet het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) het volgende weten:

"...De klacht van (verzoekster; N.o.) dat het arbeidsbureau Wijchen weigert haar doelgerichte ondersteuning te bieden wordt met klem bestreden. Tijdens de diverse met

haar gevoerde gesprekken is van de kant van het arbeidsbureau steeds aangegeven dat langdurige opleidingstrajecten voor haar geen zin zouden hebben om een passende baan te vinden. Te meer omdat zij met haar recente HBO-opleidingen in het arbeidsproces kan worden ingepast. Het ontwikkelen van de vaardigheid in het voeren van sollicitatiegesprekken is volgens arbeidsvoorziening het meest doelgericht om werk te vinden. Immers gebleken is dat haar sollicitatiebrieven meestal succesvol waren, de gesprekken echter niet. Om deze reden is door het arbeidsbureau een sollicitatietraining voorgesteld en aangeboden, inclusief de koppeling intensieve bemiddeling en voorrang op bemiddeling bij vacatures. (Verzoekster; N.o.) ging evenwel niet op deze voorgestelde doelgerichte dienstverlening in. Dit laatste is uiteraard haar eigen verantwoordelijkheid, doch het gaat thans te ver om hieraan de conclusie te verbinden dat het arbeidsbureau haar geen doelgerichte ondersteuning zou bieden..." Het CBA voegde daar aan toe dat de visie van het Arbeidsbureau op dit punt overeenkomt met het landelijk geformuleerde scholingsbeleid. In dat verband stelde het CBA het volgende:

"...Tot 1 januari 1998 kon subsidie voor scholing worden verstrekt op basis van de Kaderregeling Scholing (...) Deze regeling heeft blijkens de considerans tot doel de (weder)opneming van ingeschreven werklozen, dan wel de handhaving van werknemers in het arbeidsproces te bevorderen door middel van een tegemoetkoming in de kosten van scholing. Ingevolge artikel 2, eerste lid, kan aan de werkloze, voor wie naar het oordeel van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie ter verkrijging van een arbeidsplaats om-, her-, of bijscholing *noodzakelijk* is, een subsidie voor scholing worden verleend. Het College van Beroep voor het bedrijfsleven heeft in de zaak Wegereef van 1 november 1994 (93/0187/106/213) het volgende uitgesproken:

"Het bestreden besluit steunt primair op het oordeel dat de hiervoor bedoelde scholingsnoodzaak zich in het geval van verzoeker niet voordoet. Verweerder heeft daarbij als uitgangspunt gehanteerd dat iemand die een HBO-opleiding heeft genoten, in het algemeen geacht moet worden een voldoende startpositie op de arbeidsmarkt in te nemen. Het College acht dit uitgangspunt niet in strijd met de bewoordingen en strekking van evenvermeld artikellid." Hieruit volgt dat ook het (hoogste) rechterlijk College heeft geoordeeld dat voor iemand met een HBO-opleiding scholing in het algemeen niet in de rede ligt..."

3.2. Naar aanleiding van verzoeksters klacht over de betrokken consulente van het Arbeidsbureau te Wijchen merkte het CBA het volgende op:

"... a) In reactie op de klacht van verzoekster dat de medewerkster van het arbeidsbureau de afspraak niet is nagekomen nadere informatie te verstrekken over mogelijkheden voor omscholing attendeer ik u op het volgende. De consulente van het arbeidsbureau heeft van aanvang af aan (verzoekster; N.o.) te kennen gegeven dat (om)scholing voor haar niet noodzakelijk was om een baan te vinden. Daarentegen heeft zij aan (verzoekster; N.o.) wel materiaal voor de sollicitatie-training beschikbaar gesteld, doch zij wilde dat materiaal niet meenemen. b) De conclusie van (verzoekster; N.o.) dat een medewerkster van het arbeidsbureau een door haar gemaakte afspraak bij de Vrouwenvakschool Nijmegen zou hebben afgezegd, zonder haar hier in te kennen, is niet juist. Aan het einde van het

gesprek op 10 november 1997 met de consulente (...), waarin is aangegeven dat omscholing voor haar niet mogelijk, c.q. niet de juiste weg was, heeft (verzoekster; N.o.) laten weten dat zij naar een informatie-bijeenkomst over de opleiding assistent-manager zou gaan. De consulente begreep dat dit ging om een opleiding bij de Vrouwenvakschool Nijmegen. Om geen misverstanden te laten ontstaan en teleurstelling te voorkomen heeft (de betrokkene consulente; N.o.) vervolgens aan de Vrouwenvakschool Nijmegen (telefonisch) laten weten dat (verzoekster; N.o.) niet in aanmerking zou kunnen komen voor een vergoeding voor deze opleiding vanuit het arbeidsbureau. Om dezelfde reden, namelijk het ontbreken van scholingsnoodzaak, zou ook geen noodzakelijkheidsverklaring worden verstrekt. Tevens is aan de Vrouwenvakschool informatie gegeven over het volgens het arbeidsbureau meest doelmatige te volgen traject, nl., bemiddeling inclusief een sollicitatietraining. Het is juist dat (verzoekster; N.o.) niet vooraf is geïnformeerd over deze contacten. Gelet op de inhoud van de informatie zag de consulente terecht hier ook niet de noodzaak van in. Zij heeft de Vrouwenvakschool slechts geïnformeerd over de actuele stand van zaken. De conclusie van de Vrouwenvakschool dat hierdoor het selectiegesprek niet door zou gaan is voor rekening van de Vrouwenvakschool en kan het arbeidsbureau niet worden aangerekend..."

3.3. Met betrekking tot verzoeksters klacht over de vestigingsmanager van het betrokken Arbeidsbureau liet het CBA het volgende weten:

"... a)(Verzoeker; N.o.) klaagt er ook over dat de directeur van het arbeidsbureau heeft geweigerd voor haar een andere contactpersoon aan te wijzen. Uit navraag bij de vestigingsmanager van het arbeidsbureau Wijchen is gebleken dat de daaraan ten grondslag liggende reden deels praktisch van aard is, in die zin, dat de mogelijkheden hiertoe beperkt zijn. Daarnaast spelen hierbij ook efficiencyredenen een rol. De enige geschikte andere consulente, die daarvoor in aanmerking zou kunnen komen en op de hoogte is de situatie van (verzoekster; N.o.), heeft dezelfde mening over het voor haar meest doelgerichte traject om een baan te vinden, nl. intensieve bemiddeling en een sollicitatietraining. Het aanwijzen van een andere contactpersoon zou dus geen gevolgen hebben voor de wijze waarop het arbeidsbureau verzoekster van dienst kan zijn. Het feit dat (verzoekster; N.o.) een zakelijk verschil van mening heeft met een consulente kan en mag uiteraard niet tot gevolg hebben dat de werkzoekende bepaalt door welke consulente zij wordt geholpen. Eén en ander zou anders kunnen liggen als onoverkomelijke (persoonlijke) omstandigheden hierbij een rol spelen. Hier was in casu volgens vestigingsmanager naar mijn mening terecht geen sprake van. b) Tevens klaagt (verzoekster; N.o.) erover dat de klacht door de vestigingsmanager is afgehandeld zonder dat zij is gehoord. In reactie hierop wordt opgemerkt dat dit juist is. (Verzoekster; N.o.) heeft haar grieven uitgebreid in haar brief aan de orde gesteld. Hierdoor zag de vestigingsmanager geen noodzaak haar verder persoonlijk te spreken dan wel bestond geen behoefte aan nadere informatie. Haar standpunt, zoals verwoord in haar brieven, was voldoende duidelijk. Overigens is dit thans ook geen geldend recht dat iemand persoonlijk wordt gehoord..." Ter toelichting op de beslissing van de vestigingsmanager om verzoekster niet een andere contactpersoon toe te wijzen, merkte het CBA voorts het

volgende op:

"...De vestigingsmanager heeft geen andere contactpersoon toegewezen, omdat dit naar haar mening (verzoekster; N.o.) niet dichterbij haar doel zou brengen. De opleidingsvraag van (verzoekster; N.o.) zou ook bij een andere consulent niet worden gehonoreerd.

Toewijzing van een andere consulent heeft als zodanig geen enkele waarborg in zich dat de vertrouwensrelatie met (medewerkers van) het arbeidsbureau wordt hersteld. Bij dergelijke verzoeken stelt de vestigingsmanager zich terughoudend op in verband met een consequente lijn naar alle klanten..." Met betrekking tot de wijze waarop de betrokken vestigingsmanager de klacht van verzoekster van 20 januari 1998 heeft afgehandeld, deelde het CBA nog het volgende mee:

"...De informatie bij alle betrokkenen is door de vestigingsmanager mondeling ingewonnen. Er staat niets van op schrift. De inhoud van de contacten die de consulenten met Cadans en de Vrouwenvakschool hebben gehad staan in PGI-uitdraai beschreven. Mevrouw (...) van de Vrouwenvakschool Nijmegen heeft aan de vestigingsmanager laten weten dat zij (verzoekster; N.o.) ervan op de hoogte heeft gesteld dat wanneer het arbeidsbureau geen toestemming geeft voor het volgen van de opleiding het niet mogelijk is haar voor die opleiding in te schrijven. De consulente (...), heeft de afspraak niet afgezegd, maar (bedoelde contactpersoon van de Vrouwenvakschool: N.o.) ging ervan uit dat (verzoekster; N.o.) niet zou komen omdat zij op de hoogte was van het feit dat het arbeidsbureau de opleiding niet zou financieren. (Bedoelde contactpersoon van de Vrouwenvakschool; N.o.) heeft daarover een lang gesprek gehad met (verzoekster; N.o.) en de vestigingsmanager voorts van haar bevindingen van dat gesprek op de hoogte gesteld. Omdat deze informatie bij (verzoekster; N.o.) bekend was zag de vestigingsmanager geen reden om (verzoeker; N.o.) op deze informatie laten reageren..."

3.4. In reactie op verzoeksters klacht over het feit dat het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO haar klacht over het Arbeidsbureau te Wijchen heeft afgehandeld zonder haar te hebben gehoord, wees het CBA erop dat de klacht voor dit Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening duidelijk was, en dat daarom geen noodzaak werd gezien verzoekster te horen.

3.5. Ten slotte liet het CBA weten dat het Arbeidsbureau op het moment van de behandeling van verzoeksters klachtbrieven niet beschikte over een "officiële" klachtenprocedure. Het CBA voegde daar aan toe dat inmiddels, per 1 april 1998, een procedure externe klachtenafhandeling voor de Regio Gelderland is geïmplementeerd. Het CBA wees er in dat verband op dat in deze procedure het horen van de klager niet als regel is opgenomen. Als bijlage bij zijn reactie op de klacht stuurde het CBA onder meer de tekst van de bedoelde 'procedure externe klachtenafhandeling' mee. Blijkens deze tekst is deze procedure van toepassing op bemiddelingszaken in de Regio Gelderland van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie. In deze procedure is onder punt 7. het volgende bepaald: "...Binnen zes weken krijgt de klant een antwoord van de vestigingsmanager. Afhankelijk van de aard van de klacht, heeft de combinatie van een persoonlijk gesprek met een schriftelijke bevestiging de voorkeur. De schriftelijke bevestiging is noodzakelijk..." Deze procedure bevat geen bepaling over het informeren van de betrokken klager over de



onderzoekbevindingen, alvorens de desbetreffende klacht wordt afgehandeld. Voorts stuurde het CBA een bij de hiervoor bedoelde klachtenprocedure behorende bijlage (Bijlage 3.2.a bij procedure Externe Klachtenafhandeling; Status: Definitief; Doc. Code: IKZ.3.2a) mee, waarin onder "Uitgangspunten" het volgende is gesteld:

"...Herhalende klagers (meer dan 1 keer per half jaar) worden niet meer beschouwd als een kans om de dienstverlening te verbeteren. De oorzaken van de klacht worden bij de klager gelegd en de aandacht ervoor geminimaliseerd..."

#### **4. Het standpunt van de betrokken consulente**

4.1. De betrokken consulente van het Arbeidsbureau te Wijchen deelde in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op 28 mei 1998 het volgende mee:

"...Het eerste gesprek is met betrokkene gevoerd op 10-11-97 in het kader van een opdracht tot het opstellen van een bemiddelingsplan van Cadans. Met betr. in het eerste gesprek globaal de scholingsmogelijkheden van het AB doorgenomen, administratieve, technische en IT-richtingen, met de toevoeging dat ik omscholing in haar situatie niet noodzakelijk vind: betr. heeft twee HBO diploma's HBO-inrichtingswerk en HBO-Maatschappelijk Werk, en heeft via het arbeidsbureau reeds een omscholing tot bijstandmaatschappelijk werker genoten. Dit was in 1994 bij het Bureau (...). Bovendien had betr. werkervaring in deze richting opgedaan, voor het laatst in 1996. Betr. gaf ook aan zich breed op te stellen: was beschikbaar voor diverse functies zoals maatschappelijk werk, werk met kinderen, consulent Arbeidsvoorziening, coördinatie functies in de zorg. Betr. verzocht veel open sollicitaties, werd regelmatig uitgenodigd voor gesprekken, maar telkens net niet aangenomen. In dit gesprek C.V. van betr. ontvangen. Resumeren heb ik betr. aangegeven dat een bemiddelingstraject: een intensieve sollicitatietraining met daaraan gekoppeld voorrang bij bemiddeling op vacatures de beste weg zou zijn. In een intensieve sollicitatie training zou o.a. een verbetering van haar C.V. aan de orde komen, de voor haar meest passende richting van functies en het voeren van een goed sollicitatiegesprek. Betr. was aanvankelijk bereid naar een intakegesprek van het Sollicitatiecentrum te gaan, belde dit de volgende dag, 11-11-97 af, wilde vervolgesprek over scholingsmogelijkheden. Vooruitlopend op dit gesprek heb ik op 27-11-97 contact gezocht met de heer (...) (contactpersoon van Cadans, de uitkerende instantie), en na overleg met hem besloten betr. in een volgend gesprek ons standpunt in deze nog eens te herhalen; omscholing is niet noodzakelijk. Over omscholing heb ik een tweede gesprek d.d. 27-11-97 dus geen verdere informatie meer gegeven en haar wederom uitgelegd wat de redenen daarvoor waren. Betr. verteld dat wij haar wel willen bemiddelen naar werk als voorrangskandidaat. Betr. weigerde dit en wenste haar CV terug. Betr. meegedeeld dat ik overleg met (de contactpersoon van Cadans; N.o.) om in deze ontstane situatie de opdracht terug te geven. En passant vertelde ze dat ze op eigen initiatief naar de voorlichting van een opleiding tot assistent manager was geweest. Ik begreep direct dat dit een opleiding van de Vrouwenvakschool was, aangezien ik daar recentelijk informatie over ontvangen had als consulent. Een opleiding aan de Vrouwenvakschool is slechts mogelijk als men staat ingeschreven bij het Arbeidsbureau. Indien men een uitkering heeft is altijd

een noodzakelijkheidsverklaring nodig van het Arbeidsbureau aan de uitkerende instantie. Het arbeidsbureau betaalt dan de opleiding en betr. kan met behoud van uitkering de opleiding volgen en is gedurende deze periode niet sollicitatieplichtig. Om te voorkomen dat betr. via een selectiegesprek zou worden toegelaten, maar er achteraf geen noodzakelijkheidsverklaring van onze kant kon worden afgegeven, omdat er in haar situatie geen scholingsnoodzaak aanwezig is, waardoor voor haar de teleurstelling alleen maar groter zou worden, heb ik de Vrouwenvakschool gebeld met informatie over mijns inziens het best te volgen traject: geen om- of bijscholing, maar een bemiddelingstraject inclusief een sollicitatietraining. De Vrouwenvakschool heeft betr. hierover vervolgens geïnformeerd. Na telefonisch overleg d.d. 05-12-98 met (bedoelde contactpersoon; N.o.) van Cadans het voorstel van betr. met collega's overlegd: betr. wilde een andere contactpersoon en geen sollicitatietraining, maar wel bemiddeling op vacatures gedurende 1 kwartaal. Na overleg met collega's en de vestigingsmanager is het volgende bemiddelingsplan opgesteld:

Geen andere contactpersoon, omdat collega's hetzelfde traject voorstelden en de bemiddelingsperiode gedurende 1 jaar; omdat volgens de richtlijnen een bemiddelingsperiode standaard op 1 jaar stond. Van de uitkerende instantie Cadans 150198 het goedgekeurde en ondertekende bemiddelingsplan ontvangen. Hierdoor geeft betr. aan akkoord te gaan met het voorgestelde bemiddelingsplan. Telefonisch heb ik betr. nog 2 maal op vacatures geattendeerd, zoals afgesproken, en haar geadviseerd ook de vacatures in de regionale krant op zaterdag te bekijken. Ik ben met het traject gestopt, omdat betr. in een schriftelijke reactie aangaf met mij geen contact meer te willen, en aangaf het achteraf niet eens te zijn met het voorgestelde traject en mijn handelwijze in deze. Haar klacht is vervolgens behandeld door mijn vestigingsmanager. Op 06-02-98 heb ik de bemiddelingsopdracht, gezien bovenstaande, beëindigd en in goed overleg met Cadans teruggegeven..."

4.2. In antwoord op vragen die haar op 30 juni 1998 telefonisch werden gesteld door een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman, deelde zij voorts het volgende mee: "...Tijdens het telefoongesprek van 11 november 1997 deelde verzoekster mij mee dat zij niet voor sollicitatietraining, maar voor omscholing in aanmerking wenste te komen. Ik heb haar toen gezegd dat zij dan een afspraak moest maken voor een gesprek hierover. Ik kan mij de letterlijke woorden die ik heb gebruikt niet meer herinneren. Ik heb verzoekster niet de toezegging gedaan om voor haar scholingsmogelijkheden op een rijtje te zetten. Ik was op het moment dat verzoekster mij belde met andere dingen bezig, en ik voelde mij door dat telefoongesprek overvallen. Om die reden heb ik verzoekster een nieuw gesprek aangeboden. Overigens wist ik dat verzoekster liever voor omscholing in aanmerking werd gebracht, maar gezien haar vooropleiding zag ik daartoe geen aanleiding. In het eerste gesprek dat ik met verzoekster heb gevoerd, zijn de omscholings-mogelijkheden van het Arbeidsbureau aan bod gekomen op het gebied van onder andere automatisering. Ik heb verzoekster echter direct al laten weten dat ik omscholing niet noodzakelijk vond en dat ik vond dat verzoekster daarvoor niet in aanmerking kwam. Naar aanleiding van het telefoongesprek met verzoekster heb ik contact gezocht met de heer (...) van Cadans en

met een collega van mij die contactpersoon is voor uitkeringsinstanties. In een driegesprek met die twee heb ik het tweede persoonlijke gesprek dat ik met verzoekster moest gaan voeren voorbereid. Ik wilde zeker weten dat ik in mijn standpunt, dat verzoekster op dat moment niet voor omscholing in aanmerking kwam, werd gesteund. De heer (de betrokken contactpersoon van Cadans; N.o.) en mijn collega waren van oordeel dat ik de juiste beslissing had genomen door verzoekster een intensieve sollicitatietraining aan te bieden. Ook zij vonden omscholing op dat moment niet de meest aangewezen weg naar de arbeidsmarkt..."

#### **5. Aanvullende informatie van Cadans**

De betrokken contactpersoon van de uitkeringsinstantie Cadans verklaarde op 3 juli 1998 in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman telefonisch het volgende: "...Met betrekking tot de eis van de Vrouwenvakschool Nijmegen dat toestemming van de uitkerende instantie noodzakelijk is voor een te volgen opleiding merk ik op dat Cadans, als uitkerende instantie, in een geval als het onderhavige toestemming moet geven en dat het Arbeidsbureau een advies geeft aan Cadans over het al dan niet verlenen van toestemming. Cadans verstrekt opdrachten tot het maken van een bemiddelingsplan aan het Arbeidsbureau omdat dit daar beter voor geëquipeerd is dan Cadans zelf. Cadans is het eens is met het standpunt van het Arbeidsbureau om verzoekster eerst een sollicitatietraining te laten volgen. Verzoekster is al eens eerder voor omscholing in aanmerking gebracht zonder dat dit blijvend resultaat heeft gehad; daarom vraag ik mij af of omscholing nu dan wel de aangewezen weg is. Gezien verzoeksters opleidingsniveau kan ik mij vinden in de gedachte dat zij eerst aan haar presentatie gaat werken via een sollicitatietraining..."

#### **6. Aanvullende informatie van de zijde van de Vrouwenvakschool**

De betrokken medewerker van de Vrouwenvakschool te Nijmegen verklaarde op 3 juli 1998 in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman telefonisch het volgende:

"...Ik ben degene die het telefoongesprek heeft gevoerd met (de betrokken consulente; N.o.) van het Arbeidsbureau Wijchen waarin deze de afspraak van verzoekster zou hebben afgezegd. Ik kan mij dit gesprek nog wel herinneren, omdat verzoekster bij haar bezoek aan de Vrouwenvakschool zo emotioneel is geworden. Mevrouw (de betrokken consulente; N.o.) heeft mij destijds gebeld met de mededeling dat verzoekster wat Arbeidsvoorziening betreft geen scholingskandidaat was voor de Vrouwenvakschool. Ik ben er daarom van uit gegaan dat het gesprek met verzoekster niet doorging, omdat Arbeidsvoorziening de cursus zou moeten bekostigen. Mevrouw (bedoelde consulente; N.o.) heeft, volgens mij, de afspraak echter niet afgezegd. De Vrouwenvakschool geeft uitsluitend (om)scholingscursussen aan kandidaten die via Arbeidsvoorziening of een uitkerende instantie worden aangemeld. Vanuit deze instanties moet een scholingsnoodzaak worden aangegeven. Het is niet mogelijk om buiten deze instanties om een cursus te volgen bij de Vrouwenvakschool, ook niet als de kandidaat de cursus zelf bekostigt. De gang van zaken is normaal gesproken zo dat Arbeidsvoorziening cursusplaatsen inkoopt bij de Vrouwenvakschool. Als Arbeidsvoorziening de

desbetreffende plaats niet zelf bekostigt, dan verhaalt Arbeidsvoorziening de kosten op de uitkerende instantie. Ten aanzien van de toestemming van de uitkerende instantie die wordt genoemd in de folder merk ik op dat de noodzakelijkheidsverklaring van Arbeidsvoorziening gezien moet worden als een advies aan, in dit geval, Cadans. Die moet dan beslissen of de betrokkene met behoud van uitkering een cursus mag volgen. In ongeveer 99% van de gevallen volgt de uitkeringsinstantie het advies van het Arbeidsbureau op..."

**7. De reactie van verzoekster** In reactie op het standpunt van het CBA en van de betrokken consulente deelde verzoekster mee dat door het CBA een beeld van haar was geschetst dat niet overeenkwam met de feiten en met de gebeurtenissen zoals die zich in werkelijkheid hadden voorgedaan. **BEOORDELING**

#### **I. . Ten aanzien van de ondersteuning van verzoekster door het Arbeidsbureau**

1. Verzoekster heeft er in de eerste plaats over geklaagd dat het Arbeidsbureau te Wijchen heeft geweigerd haar doelgerichte ondersteuning te bieden bij haar streven om haar werkloosheid te beëindigen. In dat verband wees zij erop dat het Arbeidsbureau onvoldoende aandacht heeft besteed aan de mogelijkheid van omscholing.
2. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de betrokken uitkeringsinstantie Cadans aan het Arbeidsbureau heeft gevraagd om voor verzoekster een bemiddelingsplan op te stellen, en dat het Arbeidsbureau verzoekster vervolgens heeft voorgesteld om een sollicitatietraining te volgen.
3. Blijkens de informatie die de betrokken consulente en de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen hebben verstrekt, zijn zij beiden van mening dat om- of herscholing van verzoekster gezien de door haar gevolgde HBO-opleidingen op dit moment niet relevant is. Volgens hen zou verzoekster meer hebben aan een sollicitatietraining.
4. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) ontkende met klem dat het Arbeidsbureau heeft geweigerd om verzoekster doelgerichte ondersteuning te bieden. Het CBA wees er daarbij op dat de visie van het Arbeidsbureau dat in verzoeksters geval omscholing niet relevant is, overeenstemt met het landelijk geformuleerde scholingsbeleid. Onder verwijzing naar een uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven merkte het CBA op dat voor iemand met een HBO-opleiding scholing in het algemeen niet in de rede ligt.
5. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoekster in 1979 een MBO-opleiding tot kleuterleidster en in 1981 een MBO-opleiding inrichtingswerk heeft afgerond, vervolgens in 1988 een HBO-opleiding inrichtingswerk, in 1992 een HBO-opleiding maatschappelijk werk, en daarna een omscholingstraject voor de functie van bedrijfmaatschappelijk werkster. Voorts is gebleken dat zij in 1996 werkloos is geraakt.
6. Gelet op de door verzoekster voltooide opleidingen is het op zichzelf, gezien ook de hiervoor bedoelde uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven, niet onbegrijpelijk dat het Arbeidsbureau heeft gekozen voor een traject waarbij ernaar werd gestreefd om verzoeksters werkloosheid langs andere weg dan via omscholing te doen

beëindigen. Het feit dat verzoekster zelf de voorkeur geeft aan omscholing kan er naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet aan afdoen dat het Arbeidsbureau in redelijkheid heeft kunnen besluiten om verzoekster in het kader van het bemiddelingsplan voor te stellen om eerst een sollicitatietraining te volgen. Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk. **Ila. Ten aanzien van het niet-nakomen van een afspraak door de betrokken consulente**

1. Verzoekster heeft er in de tweede plaats over geklaagd dat de betrokken consulente van het Arbeidsbureau te Wijchen de met haar gemaakte afspraak dat zij tijdens een vervolgggesprek met verzoekster nadere informatie zou verstrekken over mogelijkheden tot omscholing, niet is nagekomen. Volgens verzoekster heeft de betrokken consulente haar op 11 november 1997 telefonisch toegezegd dat zij verzoekster tijdens een vervolgggesprek informatie zou geven over de mogelijkheid van omscholing.

2. Tijdens het vervolgggesprek met verzoekster op 27 november 1997 heeft de betrokken consulente aan verzoekster meegedeeld dat en waarom zij van mening was dat omscholing van verzoekster op dat moment niet relevant was. Inhoudelijk heeft zij tijdens dat gesprek geen nadere informatie over omscholingsmogelijkheden gegeven.

3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft de betrokken consulente meegedeeld dat zij verzoekster op 11 november 1997 in reactie op haar mededeling dat zij niet voor sollicitatietraining maar voor omscholing in aanmerking wenste te komen, heeft geantwoord dat zij een afspraak moest maken voor een gesprek daarover. De consulente benadrukte in dat verband dat zij verzoekster niet heeft toegezegd dat zij voor haar de scholingsmogelijkheden op een rijtje zou zetten.

4. Het Arbeidsbureau was van meet af aan van mening dat verzoekster niet was gebaat bij omscholing. Alleen daarom al wordt het niet aannemelijk geacht dat de betrokken consulente tijdens het telefoongesprek op 11 november 1997 bij verzoekster de indruk heeft gewekt dat omscholing wél tot de mogelijkheden zou behoren, en dat zij met verzoekster heeft afgesproken dat zij haar tijdens een vervolgggesprek nadere informatie zou geven over omscholingsmogelijkheden. Gezien hetgeen over en weer is verklaard, wordt ervan uitgegaan dat verzoekster de mededeling van de betrokken consulente van 11 november 1997 dat zij een afspraak moest maken voor een gesprek over haar wens tot omscholing ten onrechte heeft geïnterpreteerd als een toezegging om tijdens een vervolgggesprek de verschillende omscholingsmogelijkheden te bekijken. De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk. **Ilb. Ten aanzien van het buiten verzoekster om afzeggen van een afspraak door de betrokken consulente**

1. Verzoekster heeft er voorts over geklaagd dat de betrokken consulente van het Arbeidsbureau te Wijchen buiten haar om contact heeft opgenomen met de Vrouwenvakschool te Nijmegen en aan een medewerkster van deze school heeft meegedeeld dat verzoekster niet in aanmerking kon komen voor de opleiding assistent-manager aan deze school. Volgens verzoekster heeft de betrokken consulente zich aldus gemengd in een privé-aangelegenheid van haar.

2. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat verzoekster op 27 november 1997 tijdens het tweede gesprek met de betrokken consulente heeft meegedeeld dat zij een afspraak had voor een selectiegesprek op de Vrouwenvakschool.

Dit gesprek zou plaatsvinden op 1 december 1997. Na afloop van haar gesprek met verzoekster heeft de consulente telefonisch aan de Vrouwenvakschool doorgegeven dat verzoekster niet voor de desbetreffende opleiding in aanmerking kon komen omdat het Arbeidsbureau van mening was dat in verzoeksters geval omscholing niet relevant was. Vanwege deze telefonische informatie ging de Vrouwenvakschool er vervolgens van uit dat het selectie-gesprek op 1 december 1997 geen doorgang zou vinden. Pas op 1 december 1997, toen verzoekster in verband met het selectiegesprek op de Vrouwenvakschool was, vernam verzoekster hiervan. De betrokken consulente heeft verzoekster niet geïnformeerd over haar contact met de Vrouwenvakschool.

3. De betrokken consulente van het Arbeidsbureau te Wijchen heeft in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaard dat verzoekster in verband met het ontbreken van een scholingsnoodzaak niet voor de desbetreffende opleiding aan de Vrouwenvakschool in aanmerking kon komen. Om te voorkomen dat verzoekster in de situatie zou belanden dat zij via een selectiegesprek wel tot de opleiding zou worden toegelaten maar vervolgens de opleiding niet zou kunnen volgen omdat het Arbeidsbureau geen scholingsnoodzaak zag, had zij contact opgenomen met de Vrouwenvakschool en uitgelegd wat het standpunt van het Arbeidsbureau in dezen was.

4. Het CBA wees er in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op dat de betrokken consulente de Vrouwenvakschool slechts heeft geïnformeerd over de actuele stand van zaken, en dat zij niet de afspraak voor het selectiegesprek op 1 december 1997 heeft afgezegd. Volgens het CBA was de conclusie van de Vrouwenvakschool dat het selectiegesprek niet zou doorgaan voor rekening van deze school. Het CBA merkte daarbij nog op dat de betrokken consulente, gezien de inhoud van de informatie die zij aan de Vrouwenvakschool heeft verstrekt, er terecht niet de noodzaak van heeft ingezien verzoekster vooraf te informeren over haar contact met de Vrouwenvakschool.

5. De betrokken medewerkster van de Vrouwenvakschool heeft verklaard dat de consulente van het Arbeidsbureau haar heeft gebeld met de mededeling dat verzoekster wat de Arbeidsvoorzieningsorganisatie betreft geen scholingskandidaat was voor de Vrouwenvakschool. Zij heeft daar zelf toen de conclusie aan verbonden dat het selectiegesprek op 1 december 1997 niet zou doorgaan. Volgens deze medewerkster is het niet zo geweest dat de betrokken consulente de afspraak voor het selectiegesprek heeft afgezegd. Overigens wees deze medewerkster er nog op dat het niet mogelijk is om buiten Arbeidsvoorziening of een uitkerende instantie om een cursus te volgen aan de Vrouwenvakschool, ook niet indien de kandidaat bereid is de cursus zelf te bekostigen.

6. Op grond van hetgeen de betrokkenen hebben verklaard, wordt geoordeeld dat de betrokken consulente op zichzelf juist heeft gehandeld door de Vrouwenvakschool er op te attenderen dat voor verzoekster geen scholingsnoodzaak aanwezig werd geacht, en dat zij dus niet in aanmerking kon komen voor de desbetreffende opleiding. Aldus kon immers worden voorkomen dat verzoekster pas ná het selectiegesprek zou vernemen dat zij bedoelde opleiding toch niet kon volgen. In zoverre is de onderzochte gedraging op dit onderdeel behoorlijk.

7. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. De betrokken consulente kon er,

gezien de door verzoekster op dit punt ontplooiden initiatieven, van op de hoogte zijn dat verzoekster er ten onrechte - van uitgang dat zij ook buiten het Arbeidsbureau om de desbetreffende opleiding zou kunnen gaan volgen. Gezien het feit dat zij als betrokken consulente verantwoordelijk was voor het gekozen bemiddelingstraject en gezien het feit dat zij op de hoogte was van de terzake geldende regels, had het op haar weg gelegen verzoekster hetzij vóór haar contact met de Vrouwenvakschool hetzij direct daarna te informeren over een en ander. Het is niet juist dat zij noch het één noch het ander heeft gedaan. **IIIa. Ten aanzien van de weigering van de vestigingsmanager om**

**verzoekster een andere contactpersoon toe te wijzen** 1. Verzoekster heeft er ook over geklaagd dat de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen heeft geweigerd om haar ondanks haar problemen met de betrokken consulente een andere contactpersoon toe te wijzen. Verzoekster had aangedrongen op toewijzing van een andere consulent omdat zij van mening was dat de consulente met wie zij verschillende gesprekken had gevoerd een afspraak over het verstrekken van informatie over omscholingsmogelijkheden niet was nagekomen (zie onder IIa.) en daarnaast buiten haar om contact had opgenomen met de Vrouwenvakschool (zie onder IIb.).

2. In zijn brief aan verzoekster van 3 februari 1998 deelde de bedoelde vestigingsmanager mee dat hij het betreurd dat de vertrouwensrelatie tussen verzoekster en de bedoelde consulente was verstoord, maar dat hij geen aanleiding zag verzoekster een andere contactpersoon toe te wijzen. In dat verband merkte hij op dat iedere andere consulent haar ook zou hebben voorgesteld een sollicitatietraining te volgen en haar verzoek tot het mogen volgen van de opleiding tot assistent-manager zou hebben afgewezen.

3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het CBA meegedeeld dat uit navraag bij de vestigingsmanager is gebleken dat de reden van zijn beslissing om verzoekster niet een andere consulent toe te wijzen deels van praktische aard is, omdat de mogelijkheden in dit opzicht beperkt zijn. Volgens hem was de enige geschikte andere consulent op de hoogte van de situatie van verzoekster, en had deze andere consulent dezelfde mening over het voor verzoekster meest doelgerichte traject om een baan te vinden. Toewijzing van een andere consulent zou dus geen gevolgen hebben gehad voor de wijze waarop het Arbeidsbureau verzoekster van dienst kon zijn. Het CBA liet voorts weten ervan uit te gaan dat het hier ging om een zakelijk verschil van mening tussen verzoekster en de betrokken consulente. Het CBA voegde daar nog aan toe dat de situatie anders geweest had kunnen zijn indien onoverkomelijke persoonlijke omstandigheden in dit verband een rol hadden gespeeld. Volgens het CBA had de betrokken vestigingsmanager zich terecht op het standpunt gesteld dat hiervan in dit geval geen sprake was.

4. Op zichzelf is het juist dat bij een verschil van mening tussen een werkzoekende en een consulent van het Arbeidsbureau niet wordt overgegaan tot de toewijzing van een andere consulent. Van alle consulenten van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie mag immers worden verwacht dat zij hun werk op professionele wijze verrichten. Zoals het CBA ook heeft aangegeven, kan de situatie echter anders komen te liggen wanneer de relatie tussen een werkzoekende en een consulent om andere dan zakelijke redenen onder druk

komt te staan.

5. De reden voor verzoekster om te vragen om een andere contactpersoon was niet zozeer gelegen in het feit dat zij het niet eens was met de mening van de haar toegewezen consulente dat zij het meest was gebaat bij een sollicitatietraining, als wel in het feit dat zij van mening was dat deze consulente een met haar gemaakte afspraak had geschonden en buiten haar om contact had opgenomen met de Vrouwenvakschool.

6. Gezien deze oorzaak van de vertrouwensbreuk tussen verzoekster en de betrokken consulente, was het beter geweest indien de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen verzoekster een andere consulent had toegewezen. Het gegeven dat deze consulent inhoudelijk hetzelfde bemiddelingstraject voor ogen zou hebben gehad als de betrokken consulente, doet er niet aan af dat met de toewijzing van een andere consulent bereikt had kunnen worden dat verzoekster haar vertrouwen in het Arbeidsbureau had teruggekregen. Het is dan ook niet juist dat de vestigingsmanager in dit geval slechts een zakelijk verschil van mening heeft gezien, en verzoekster in verband daarmee niet een andere consulent heeft toegewezen. Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

### **III. b. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de vestigingsmanager**

1. Verzoeker heeft er voorts over geklaagd dat de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen haar klacht van 20 januari 1998 heeft afgehandeld zonder haar te hebben gehoord.

2. Naar aanleiding van verzoeksters klacht van 20 januari 1998 stuurde de bedoelde vestigingsmanager haar op 3 februari 1998 een antwoord, waarin hij haar liet weten dat hij naar aanleiding van haar klachtbrief informatie had ingewonnen bij onder anderen de betrokken consulente, bij de Vrouwenvakschool en bij de betrokken uitkeringsinstantie Cadans. Vervolgens gaf de vestigingsmanager in zijn brief zijn oordeel over verzoeksters klacht.

3. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet het CBA weten dat de vestigingsmanager geen noodzaak had gezien verzoekster persoonlijk te spreken omdat zij haar grieven uitgebreid aan de orde had gesteld in haar klachtbrief. Ook had hij geen behoefte gehad om nadere informatie bij haar in te winnen. Met betrekking tot de wijze waarop de vestigingsmanager verzoeksters klacht had behandeld, wees het CBA erop dat deze manager mondeling informatie had ingewonnen bij alle betrokkenen, en dat van de hem verstrekte informatie niets op schrift was gesteld.

4. Toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor behoort een vast uitgangspunt te zijn bij de behandeling van klachten over de overheid. Dit betekent dat wanneer een overheidsinstantie een klacht in onderzoek neemt en in dat kader informatie inwint bij degene(n) op wie de klacht (mede) betrekking heeft, de klager in beginsel in kennis wordt gesteld van de aldus verkregen informatie en de gelegenheid krijgt daarop te reageren, vóórdat de klachtbehandelende instantie haar oordeel geeft over de gegrondheid van de klacht. Van dit uitgangspunt kan worden afgeweken indien de informatie van de betrokkene(n) overeenstemt met die van de klager, of indien kan worden aangenomen dat



met het voorleggen van bedoelde informatie aan de klager geen wezenlijk doel is gediend.

5. Verzoeksters klacht van 20 januari 1998 betrof met name het niet nakomen van een afspraak door de betrokken consulente, het door deze consulente buiten verzoekster om benaderen van de Vrouwenvakschool, alsmede het door deze consulente benaderen van verzoekster voor een vacature, ondanks de door verzoekster uitgesproken wens om geen contact meer te hebben met haar.

6. Gezien de reactie van 3 februari 1998 van de vestigingsmanager op de klacht van verzoekster kwam de informatie die deze manager in het kader van zijn klachtbehandeling heeft verzameld over de feitelijke handelwijze van de betrokken consulente niet overeen met die van verzoekster. Daarom had het op de weg van de betrokken vestigingsmanager gelegen verzoekster over zijn bevindingen te informeren en haar in de gelegenheid te stellen daarop te reageren alvorens haar een afsluitende brief met zijn conclusies te sturen. Hij is niet juist dat dit niet is gebeurd. Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

#### **I. V. Ten aanzien van de klachtbehandeling door het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening**

1. Verzoekster heeft er ten slotte over geklaagd dat het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO haar klacht van 17 februari 1998 heeft afgehandeld zonder haar eerst te horen. In haar brief van 17 februari 1998 had verzoekster geklaagd over de opstelling van de betrokken consulente en over de weigering van de betrokken vestigingsmanager om haar een andere consulent toe te wijzen. In dat verband wees zij er op dat uit het standpunt van deze vestigingsmanager bleek dat het feit dat hij haar niet had gehoord zich wreekte.

3. In reactie op verzoeksters klacht van 17 februari 1998 heeft het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO bij brief van 16 maart 1998 aan verzoekster laten weten dat haar klacht was onderzocht bij alle betrokkenen binnen de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, en dat er geen enkele aanleiding bestond het standpunt, zoals dat bleek uit de brief van de vestigingsmanager van 3 februari 1998, te wijzigen.

4. Het CBA wees er in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman op dat verzoekster klacht voor het betrokken Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening duidelijk was geweest, en dat daarom geen noodzaak was gezien verzoekster nog te horen of om nadere informatie te vragen.

5. Zoals hiervoor onder IIIb.4. is overwogen, dient bij de behandeling van klachten door een overheidsinstantie toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor uitgangspunt te zijn. Juist ook omdat verzoekster in dit geval had geklaagd over het feit dat de vestigingsmanager haar niet had gehoord naar aanleiding van haar klacht van 3 februari 1998 had het voor de hand gelegen om verzoekster te informeren over de resultaten van het onderzoek van het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening, voordat dit bureau een afrondende brief opstelde voor verzoekster. Nu niet is gebleken van bijzondere redenen die het niet-horen van verzoekster konden rechtvaardigen, moet worden geoordeeld dat het betrokken Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening ten onrechte heeft nagelaten

verzoekster in de gelegenheid te stellen te reageren op zijn onderzoekresultaten, alvorens haar klachtbrief definitief af te doen. Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

## V. Ten overvloede

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het CBA er nog op gewezen dat het Arbeidsbureau te Wijchen op het moment van de behandeling van verzoeksters klachtbrieven van 3 februari en van 17 februari 1998 niet beschikte over een "officiële" klachtenprocedure. Met ingang van 1 april 1998 was echter een "procedure externe klachtenafhandeling" voor de Regio Gelderland geïmplementeerd. Het CBA wees er in dat verband op dat het horen van de klager niet als regel in deze procedure is opgenomen.

2. Uit de tekst van de bedoelde procedure (zie bevindingen, onder 3.5.) blijkt dat daarin op geen enkele wijze aandacht is besteed aan het belang van toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor. Gelet op hetgeen hiervoor onder IIIb.4. is overwogen, acht de Nationale ombudsman dit niet juist. Op dit punt behoeft de desbetreffende regeling van de Regio Gelderland aanvulling. Daarom is in dit rapport een daartoe strekkende aanbeveling aan het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening opgenomen.

3. Klachten over bestuursorganen kunnen belangrijke signalen bevatten met betrekking tot eventuele knelpunten in de uitvoeringspraktijk van het betrokken bestuursorgaan. Van bestuursorganen mag daarom worden verwacht dat zij klachten over hun functioneren serieus nemen. Blijkens bijlagen b3.2a de klachtenprocedure van de Regio Gelderland (zie eveneens bevindingen, onder 3.5.) hanteert deze regio kennelijk als uitgangspunt dat klagers die vaker dan een keer per half jaar een klacht indienen, niet meer serieus behoeven te worden genomen. De oorzaken van de klacht worden in een dergelijk geval bij de klager gelegd, en de aandacht voor de klacht wordt geminimaliseerd. Aldus wordt miskend dat ook klagers die vaker dan een keer per half jaar klagen een gegronde reden kunnen hebben voor het indienen van een klacht. Het antwoord op de vraag of een betrokkene een goede reden heeft voor de indiening van een klacht kan pas worden gegeven nadat deze klacht met de vereiste zorgvuldigheid is behandeld. De Nationale ombudsman acht bedoeld uitgangspunt dan ook onhoudbaar. Ook op dit punt bevat dit rapport een aanbeveling aan het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Arbeidsbureau te Wijchen is niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de betrokken consulente van het Arbeidsbureau te Wijchen is niet gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau te Wijchen is gegrond. De klacht over de onderzochte gedraging van het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening Gelderland-WMO is gegrond. De onderzochte gedragingen worden alle aangemerkt als gedragingen van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening. **AANBEVELING** Het Centraal Bestuur voor

de Arbeidsvoorziening wordt in overweging gegeven om:

- in de "procedure externe klachtenafhandeling" van de Regio Gelderland en voor zoveel nodig ook in de desbetreffende procedures die binnen de andere regio's gelden - een voorschrift te doen opnemen dat ertoe strekt dat bij de behandeling van klachten in beginsel toepassing wordt gegeven aan het beginsel van hoor en wederhoor; - te bevorderen dat het in punt V.3. van de beoordeling bedoelde uitgangspunt wordt herzien.