



Rapport

Datum: 14 december 1998
Rapportnummer: 1998/556

Klacht

Op 3 juni 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het arbeidsbureau Rotterdam West. Nadat verzoeker bij brief van 6 juli 1998 nadere informatie had verstrekt, 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 verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

1. Verzoeker klaagt erover dat het arbeidsbureau Rotterdam West:
 - a. in april 1997 een negatief advies heeft uitgebracht aan de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam in verband met zijn aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding, terwijl een medewerker van het arbeidsbureau hem op 13 november 1996 juist had aangeraden om deze cursus aan te vragen; b. daarbij zijn leeftijd als belemmerende factor heeft laten meewegen; c. voor deelname aan de Auto-CAD-opleiding van hem verlangt dat hij over een schriftelijke baangarantie beschikt; d. bij brief van 28 januari 1998 een nieuw element heeft genoemd dat een rol zou hebben gespeeld, te weten zijn presentatie; e. zijn presentatie een rol heeft laten spelen terwijl hij tot het moment waarop het advies werd uitgebracht alleen telefonische en schriftelijke contacten met het arbeidsbureau had gehad; f. door middel van bepaalde, deels onjuiste, aantekeningen in het bestand werkzoekendegegevens hem in een negatief daglicht probeert te stellen, zoals de aantekening "totdat hij het weer met iets anders probeert" en de vermelding op 9 juni 1997 dat hij de uitnodiging voor het gesprek van 11 juni 1997 heeft weggegooid, hetgeen niet juist is (hij kon de brief niet vinden).
2. Verder klaagt verzoeker erover dat de medewerker van het arbeidsbureau met wie hij op 13 november 1996 heeft gesproken pas op 13 februari 1997 een verslag van dit gesprek heeft gemaakt.
3. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat medewerkers van het arbeidsbureau begin 1997 en op 11 juni 1997 hebben ontkend dat er op 13 november 1996 een gesprek heeft plaatsgevonden.

Achtergrond

Rijksgroepsregeling werkloze werknemers (algemene maatregel van bestuur van 26 juni 1991, Stb. 337) Artikel 12, vierde en vijfde lid:

- "4. De bijstandsverlening wordt in alle gevallen beëindigd met ingang van het tijdstip waarop een scholing of een opleiding in deeltijd- of volledig hoger beroeps- of wetenschappelijk dagonderwijs wordt aangevangen tenzij de werkloze werknemer:
- a. een ten behoeve van de inschakeling in de arbeid noodzakelijk geachte scholing of opleiding volgt, of:
 - b. met toepassing van artikel 11, eerste lid, een scholing of opleiding in deeltijd dagonderwijs volgt, die niet noodzakelijk wordt geacht voor de inschakeling in de arbeid.

5. Indien toepassing wordt gegeven aan het vierde lid, onderdeel a, wordt de Arbeidsvoorzieningsorganisatie terzake gehoord."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd de betrokken medewerkers van het arbeidsbureau Rotterdam West de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

De aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding

1. Verzoeker staat sinds 1 september 1989 als werkzoekende ingeschreven bij het arbeidsbureau Rotterdam West.
2. Verzoeker meldde zich op 13 november 1996 voor het scholingssprekuur van het arbeidsbureau omdat hij informatie wilde hebben over Auto-CAD-opleidingen. De medewerker met wie hij sprak (hierna: de heer X) maakte van dit gesprek op 13 februari 1997 in het bestand werkzoekendegegevens de volgende aantekening:
"Nav bovenstaande. betr, had zich gemeld op het scholingssprekuur (13.11.96) voor info mbt Autocad opl. Had ook voorkeur voor autocadopl. via AB. Betr. gemeld dat basisopl. autocad niet zinvol is zonder bijv. baangarantie. Geadviseerd om eerst info in te winnen bij bijv. technische bureaus welk autocadprogramm. arbeidsmarktrelevant is in zijn geval."
3. Op 17 maart 1997 diende verzoeker bij de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam (waarvan hij sinds 1989 een bijstandsuitkering ontvangt) een aanvraag in ex artikel 12 van de Rijksgroepsregeling werkloze werknemers omdat hij met behoud van zijn uitkering een Auto-CAD-opleiding wilde volgen (zie **ACHTERGROND**).
4. De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam stuurde verzoekers aanvraag in maart 1997 voor advies door naar het arbeidsbureau. De medewerker van het arbeidsbureau die met de behandeling van de adviesaanvraag was belast (hierna: de heer Y) maakte in het bestand werkzoekendegegevens de volgende aantekeningen:
"24-03-97 (...) Artikel 12 aanvraag ontvangen voor de opleiding Auto-cad. Betr. wil de

opleiding doen bij een instelling buiten het RBA, hij denkt dat hij daarmee zijn kansen op de arbeidsmarkt vergroot. Het AB (scholing) verzorgt ook de auto-cad opleiding, maar in principe alleen voor mensen, waarbij een bedrijf het verzoek indient voor deze scholing omdat er een arbeidsplaats geboden wordt. Of in het geval van omscholing van de traditionele tekenaars die plotseling bij sollicitaties over de kennis van auto-cad moeten beschikken. Ik heb deze cliënt voorgelegd aan (...) scholing, en ook een beetje de achtergrond toegelicht van betr. Ik stuur de gegevens door van de opleiding die betr. graag zou willen doen (...), met het verzoek of ze deze wil vergelijken met die in onze eigen opleidingen aanbod. En misschien alternatieven, als de auto-cad toch niet arbeidsmarkt relevant blijkt te zijn voor betr. 03-04-97 (...) Het advies (...) is afwijzen, betr. is langdurig werkloos, dus is het maar de vraag of een Auto-cad opleiding voldoende is om betr. aan een baan te helpen. Betr. heeft geen werkervaring, en om dan nog in aanmerking te komen voor een opleiding Auto-cad via het RBA moet er minimaal een baangarantie/intentie tegenover staan. ik stuur betr. een oproepkaartje met de vraag of hij contact wil opnemen met mij, zodat ik de afwijzing kan toelichten, en eventueel een alternatief kan aanbieden. Een (laatste) alternatief wat ik kan bieden is een assessment, om nu eens goed duidelijk te krijgen wat wel haalbaar is voor betr. als hij daar niet akkoord mee gaat gaat betr. exit naar SoZaWe of naar het WC (na overleg met WC). 14-04-97 (...) Betr. gesproken en hem duidelijk gemaakt dat de Opleiding Auto-Cad niet vergoed zal worden door het AB, (tevens uitgelegd waarom niet). Voorgesteld om de assessment te doen. Volgens betr. was het voor hem bij voorbaat al duidelijk dat wij de opleiding niet zouden vergoeden, want wij wijzen alles af wat hij wil. Hij wil de assessment niet doen, hij wil dat ik de gegevens weer terugstuur naar sozawe, en hij zal dat weer kortsluiten met hen. Verder gaat hij om zijn onvrede te laten blijken een "klacht"-brief schrijven naar de vestigingsmanager. Betr. naam en adres van onze vestigingsmanager gegeven. Voor mij houdt het voorlopig weer op, (totdat hij het weer met iets anders probeert), ik stuur zijn gegevens op eigen verzoek terug naar sozawe. Hij zou het verder zelf wel regelen met sozawe."

5. Het arbeidsbureau stelde ten behoeve van de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam een zogenaamde "artikel 12-verklaring" op. Daarin stond onder meer het volgende:

"...dat onderstaande opleiding (Auto-CAD-opleiding bij het Loi; N.o.):
 (...) - wel arbeidsmarktrelevant is; mits betrokkene beschikt over een schriftelijke baangarantie - scholing wel noodzakelijk is voor inschakeling in het arbeidsproces, omdat betrokkene een verouderde opleiding heeft (...), en geen relevante werkervaring - de scholing niet wordt vergoed via Arbeidsvoorziening, omdat cliënt niet beschikt over een baangarantie en ook niet over relevante werkervaring."

6. Op 28 januari 1998 verzocht de afdeling Juridische Zaken van de gemeente Rotterdam aan het arbeidsbureau om de artikel 12-verklaring van een toelichting te voorzien. Dit verzoek werd gedaan in het kader van een bezwaarschriftprocedure inzake de afwijzing door de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam van een aanvraag van verzoeker voor een bijzondere uitkering voor studiekosten (aanvraag van 16

juli 1997). Het arbeidsbureau verstrekte bij brief van 28 januari 1998 de gevraagde toelichting. Het arbeidsbureau gaf in deze brief onder meer het volgende aan: "Een Autocad opleiding is arbeidsmarktrelevant mits hij gecombineerd wordt met de juiste vooropleiding en (enige) werkervaring. In de praktijk wordt de opleiding meestal als bijscholing ingezet, vaak op verzoek van een werkgever. (Verzoeker; N.o.) heeft weliswaar een passende vooropleiding, maar deze is inmiddels 8 jaar oud en enigszins verouderd. Hij mist de gewenste minimale werkervaring. Op basis hiervan kan gesteld worden dat er voor (verzoeker; N.o.) een (bij)scholingsnoodzaak bestaat. Alhoewel het in de overwegingen geen doorslaggevend argument is geweest, moet hierbij ook de leeftijd van (verzoeker; N.o.) genoemd worden, alsmede enige elementen in zijn presentatie. Het is deze combinatie van factoren die uiteindelijk hebben geleid tot een negatief advies aangaande de Autocad opleiding en het aanbod alternatieve, beter passende, mogelijkheden te onderzoeken. Kort samengevat: het volgen van een aanbodversterkend traject is wenselijk, maar de opleiding Autocad is naar onze mening voor (verzoeker; N.o.) niet het meest geschikte traject. Teneinde tegemoet te komen aan de bezwaren van (verzoeker; N.o.) is de mogelijkheid opengelaten alsnog deel te nemen aan de Autocad opleiding van Arbeidsvoorziening Rijnmond zodra hij beschikt over een schriftelijke baangarantie van een werkgever. Een baangarantie is een document van een werkgever waarin hij verklaart betrokkene een arbeidscontract voor minimaal een half jaar aan te bieden zodra betrokkene beschikt over de door de werkgever gewenste opleiding." De klachtbehandeling

7. Verzoeker diende bij brief van 28 mei 1997 een klacht in bij het arbeidsbureau. Hij gaf in zijn brief het volgende aan:

"Mijn klacht betreft de manier waarop door Arbeidsbureau-West mijn scholingsaanvraag is behandeld. 13 november 1996 raadde de scholingsconsulent van Arbeidsbureau-West mij aan een Autocad opleiding te volgen. Ik heb Architectuur gestudeerd, Autocad-medewerkers zijn veel gevraagd. Tot mijn stomme verbazing wees vervolgens april 1997 Arbeidsbureau-West mijn scholingsaanvraag af. Toen ik vervolgens verhaal kwam halen bij de behandelende ambtenaar (...) ontkende die dat mij ooit een scholingsadvies gegeven is. Ik vraag van U, dat ik op korte termijn, alsnog voor een Autocad-opleiding in aanmerking kom."

8. Naar aanleiding van zijn brief van 28 mei 1997 nodigde het arbeidsbureau verzoeker bij brief van 5 juni 1997 uit voor een gesprek op 11 juni 1997. De medewerker van het arbeidsbureau die de klacht van verzoeker behandelde (hierna: de heer Z) maakte in het bestand werkzoekendegegevens de volgende aantekeningen:

"02-06-97 (...) De aangekondigde klachtenbrief is binnengekomen. Ik nodig betr. uit op verzoek van vest.manager. 09-06-97 (...) Belt omdat hij de uitnodiging heeft weggegooid. Wil weten wanneer, hoe laat en met wie afspraak is. 11-06-97 (...) Getracht uit te leggen op basis waarvan scholingsaanvragen beoordeeld worden en waarom in dit geval negatief is besloten over autocad. Betr. geeft aan het merkwaardig te vinden dat in november 96 een consulent hem uitgebreid informatie geeft over autocad en de procedure voor het

aanvragen van studiekostenvergoeding en dat vervolgens die aanvraag wordt afgewezen. Helaas is niet te achterhalen wat er in nov. besproken is en met wie en dus ook niet in hoeverre er wel/geen toezeggingen zijn gedaan. In febr. van dit jaar is de procedure correct gevolgd en ook de afwijzingsreden is duidelijk. Indien betr. een intentieverklaring van een wg. kan krijgen, kan hij alsnog naar de autocadopl. Aanbod van assessment of bka herhaald. Vindt dit geen realistisch aanbod, het Ab moet maar zorgen voor een intentieverklaring. Geeft aan het gesprek onbevredigend te vinden. Wil verder praten als (de heer Y; N.o.) erbij aanwezig is. Vervolgafpraak gemaakt op 17-6, 10.00 uur. Uitspraak van zijn gegevens meegegeven. 11-06-97 (...) Belt op, heeft in PGI-gespreksverslagen gezien dat in febr. een aantekening is gemaakt door (de heer X; N.o.). Deze aantekening slaat volgens hem op het gesprek in november. Wil dat bij het vervolggel. (de heer X; N.o.) aanwezig is. 16-06-97 (...) Heeft telefonisch aan de adm. doorgegeven dat hij afziet van het vervolggel. Gaat op een "hoger niveau" praten."

9. Verzoeker schreef op 24 juni 1997 onder meer het volgende aan Arbeidsvoorziening Rijnmond:

"Is het bij de Arbeidsvoorziening de gewoonte om 3 maanden nadat een gesprek heeft plaatsgevonden, alsnog een verslag daarvan in de computer te stoppen? Eerst 13/02/97 schrijft (de heer X; N.o.) over een gesprek van 13/11/96. Zijn weergave van dat gesprek is verdraaid. (De heer X; N.o.) heeft mij 13/11/96 wel degelijk toestemming gegeven om een Autocadopleiding-Loi aan te vragen. Hij had het erover dat hij via zijn "oom", die in de branche werkte, wist, dat AB-cursussen niet tot een grotere kans op de arbeidsmarkt leiden. In termen van (de heer X; N.o.) "dan weet je nauwelijks waar de knoppen zitten". Bij de Loi-cursus krijg je de software thuis en heb je dus veel meer gelegenheid te oefenen en tekeningen te maken."

10. Arbeidsvoorziening Rijnmond liet in reactie op verzoekers brief van 24 juni 1997 bij brief van 9 juli 1997 onder meer het volgende aan verzoeker weten:

"Na grondige bestudering van uw gegevens kom ik tot de conclusie dat een dergelijke bijscholingscursus op grond van uw leeftijd in relatie met uw arbeidsverleden en werkloosheidsduur, niet tot de mogelijkheden behoort om u te bemiddelen naar regulier werk."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. Verzoeker gaf in zijn verzoekschrift ter toelichting op zijn klacht onder meer het volgende aan:

"In de telefoongesprekken die ik begin 1997 met (de heer Y; N.o.) heb gevolgd en in het klachtgesprek begin juni 1997 met (de heer Z; N.o.) wordt ontkend dat ik 13 november 1996 een oriënterend gesprek met (de heer X; N.o.) heb gehad, waarin mij werd toegezegd dat ik het best een LOI Autocad-cursus kon aanvragen. Niet alleen de toezegging, ook het bestaan van het gesprek wordt ontkend." Verder deelde hij in zijn brief van 6 juli 1998 het volgende mee:

"...Zoals u uit de notitie van (de heer Z; N.o.) kunt lezen, laat (de heer Z; N.o.) in de lucht hangen of ik november 1996 een gesprek met een scholingsconsulent heb gehad en zo ja

met wie. Op het eind van het gesprek kreeg ik uitdraai mee. Thuis las ik wat (de heer Z; N.o.) ook had kunnen lezen 130297 (...) notitie (heer X; N.o.). (...) Overigens vind ik dat (de heer X; N.o.) geen juiste weergave geeft van het gesprek 131196. Omdat (de heer X; N.o.) 3 maanden heeft gewacht met het maken van verslag is zijn geheugen gekleurd. (...) Kopie Autocadopleiding Centrum Vakopleiding Arbeidsbureau. Uit het stuk blijkt:

- Wel een leeftijdsondergrens van 18 jaar geen leeftijdsovergrens. - Niets te vinden over intentieverklaring van werkgever of baangarantieverplichting. Integendeel er staat: "Bij voltooiing van de opleiding wordt er zoveel mogelijk steun verleend bij het vinden van een werkplek". (...) Kopie Autocad opleiding LOI Omdat je bij deze opleiding software thuis krijgt heb ik daar voorkeur voor. Deze opleiding kost 1600 gulden. Een opleiding bij Centrum Vakopleiding 4000 gulden. Echter omdat Centrum Vakopleiding onderdeel van Arbeidsbureau is kan mijn voorkeur voor LOI wel eens een blokkerende rol spelen..." In de informatie die verzoeker opstuurde over de Auto-CAD-opleiding van het Centrum Vakopleiding staat onder meer het volgende:

"Voor deelname aan dit scholingstraject is een aantal toelatingseisen gesteld. Deze zijn: · leeftijd vanaf 18 jaar · 2/3 jaar M.B.O. onderwijs (werktuigbouw, elektro of bouwkunde) en/of enkele jaren werkervaring als tekenaar op een tekenkamer · goede beheersing van de Nederlandse taal · goede contactuele eigenschappen · minimaal 6 maanden werkloos bij aanvang van de opleiding (...) Bij voltooiing van de opleiding wordt er zoveel mogelijk steun verleend bij het vinden van een werkplek." Verzoeker voegde bij zijn brief van 6 juni 1998 een kopie van de brief van het arbeidsbureau van 5 juni 1997. Deze brief bevat de uitnodiging voor het gesprek van 11 juni 1997.

C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

Het CBA liet in reactie op de klacht onder meer het volgende weten:

"In april 1997, alsmede op 11 juni 1997 naar aanleiding van zijn klachtbrief, zijn met verzoeker gesprekken gevoerd over de afwijzing van zijn scholingsaanvraag. In deze gesprekken is de mogelijkheid van assessment geopperd teneinde te kunnen bekijken welke scholing voor betrokkene het meest aangewezen is. Onduidelijk en niet meer te achterhalen is of verzoeker in november 1996 geïnformeerd is over dan wel aangeraden is de aanvraag in te dienen. Wat hier ook van zij, het advies een aanvraag in te dienen voor vergoeding van de kosten van een cursus, leidt niet zonder meer tot de vaststelling dat een dergelijke aanvraag gehonoreerd wordt. Verzoeker is in de diverse gesprekken aangegeven wat het realiteitsgehalte van zijn scholingswens ten aanzien van de Auto-CAD cursus was. In het kader van het schetsen van het realiteitsgehalte van verzoekers scholingswens is vanzelfsprekend ook zijn leeftijd aan de orde geweest, doch met de enkele bedoeling om aan te geven dat dit, evenals bij een aantal andere opleidingen een element was dat aandacht vroeg bij de inschatting van de kansen na de opleiding. Nimmer is beoogd leeftijd als belemmerende factor te hanteren of op basis daarvan verzoekers subsidieaanvraag af te wijzen. Wel merk ik op dat, gezien dit element de vraag rijst of het volgen van (bij)scholing het juiste middel is om tot concrete resultaten te komen. Immers ook na het afronden van de opleiding zal verzoeker moeten concurreren met jongere gelijkgeschoolden. Indien tot scholing wordt besloten moet dit met name worden gezocht in

richtingen waarin de vraag het aanbod sterk overstijgt. De erkenning dat verzoeker een scholingsnoodzaak heeft, houdt niet in dat verzoekers wens tot vergoeding door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie van het volgen van een Auto-CAD opleiding via de LOI ingewilligd dient te worden. Behalve het vaststellen van een scholingsnoodzaak, dient ook vastgesteld te worden of door het volgen van de gewenste cursus voldoende arbeidsmarktperspectief ontstaat. Het arbeidsbureau heeft in het onderhavige geval vastgesteld dat een Auto-CAD opleiding arbeidsmarktrelevant is, mits de opleiding gecombineerd wordt met de juiste vooropleiding en (enige) relevante werkervaring. Aangezien verzoeker niet over (enige) relevante werkervaring beschikt, leidt de door verzoeker gewenste opleiding hoogst waarschijnlijk niet tot duurzame arbeidsinpassing. Verzoeker is echter de mogelijkheid opengelaten alsnog deel te nemen aan de opleiding van Arbeidsvoorziening zodra hij beschikt over een schriftelijke baangarantie. Deze baangarantie dient dan ook ter beoordeling van verzoekers individuele arbeidsmarkt-perspectief om aan eerdergenoemde kanttekeningen tegemoet te komen. Presentatie kan tijdens een opleiding ter sprake komen (feedback) indien het om een representatieve functie gaat of na de opleiding tijdens het solliciteren maar is zeker geen afwijzingsgrond bij de beoordeling van een scholingsaanvraag. De presentatie van verzoeker heeft dan ook geen rol gespeeld bij de afwijzing van verzoekers scholingsaanvraag. Het is onjuist geweest dat dit genoemd is in de toelichting op de artikel 12-verklaring d.d. 28 januari 1998. Ik zal de Regionale Directie verzoeken de Bestuursdienst Gemeente Rotterdam hierover alsnog in te lichten. Niet gebleken is dat het arbeidsbureau verzoeker door middel van bepaalde, deels onjuiste, aantekeningen in het bestand werkzoekendegegevens in een negatief daglicht probeert te stellen. Voorzover verzoeker bezwaar maakt tegen de wijze waarop zijn gegevens zijn opgenomen, heeft hij het recht schriftelijk te verzoeken de in de registratie opgenomen gegevens te verbeteren, verwijderen of aan te vullen. Waar mogelijk zal daaraan vervolgens gevolg worden gegeven. Met betrekking tot het feit dat op 13 februari 1997 een verslag is gemaakt van het gesprek op 13 november 1996 merk ik op dat het regel is om ieder gesprek aan de scholingsinformatiebalie kort te verslaan. Door drukte schiet een snelle verslaglegging er soms bij in. Niet valt in te zien op welke wijze verzoeker hierdoor is benadeeld, nu de uitgewisselde gegevens in elk geval in de aantekeningen van het gesprek sinds 13 november 1996 vast hebben gelegen, op basis waarvan het verslag is gemaakt. Nergens valt uit af te leiden dat medewerkers van het arbeidsbureau in januari 1997 en op 11 juni 1997 hebben ontkend dat op 13 november 1996 een gesprek heeft plaatsgevonden."

D. Nadere informatie

1. De heer X liet over het gesprek met verzoeker van 13 november 1996 weten dat het een kort, oriënterend, gesprek was geweest. Hij deelde mee dat hij verzoeker had geadviseerd om technische detacheringbureaus te benaderen om zich te oriënteren op de mogelijkheden (bijvoorbeeld welk Auto-CAD-programma hij zou moeten volgen om aan het werk te kunnen komen). Verder, zo gaf hij aan, had hij met verzoeker besproken dat hij met een basisopleiding Auto-CAD van het arbeidsbureau nog geen werk had en dat hij

daarvoor tevens werkervaring danwel een baangarantie nodig had. De heer X wees erop dat hij geen toezeggingen aan verzoeker had gedaan. Met betrekking tot de rapportage over het gesprek van 13 november 1996 deelde de heer X mee dat hij na het gesprek geen rapportage had opgesteld. Dit was er bij ingeschoten. Bovendien, zo gaf hij aan, was hij ook niet de begeleider van verzoeker. Ook had hij geen aantekeningen tijdens het gesprek gemaakt. Toen het aan de orde kwam heeft hij alsnog een rapportage gemaakt. Daarbij heeft hij uit zijn geheugen geput. Hij wees erop dat hij zich de hoofdlijnen van de door hem gevoerde gesprekken altijd nog wel kan herinneren.

2. De heer Y gaf aan dat hij zich kan herinneren dat verzoeker tijdens één van de gesprekken met hem iets heeft gezegd over een gesprek dat hij in november 1996 zou hebben gevoerd en waarin hem zou zijn aangeraden een aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding in te dienen. Verzoeker kon echter niet zeggen met wie hij had gesproken. Hij (de heer Y) wist in ieder geval dat dit gesprek niet met hem had plaatsgevonden. Verder heeft hij gezegd dat hij daarover niets kon zeggen noch daarover kon oordelen omdat hij niet bij het gesprek in november 1996 aanwezig was geweest.

3. De heer Z verklaarde het volgende:

"Ik heb tijdens het gesprek op 11 juni 1997 niet ontkend dat er op 13 november 1996 een gesprek heeft plaatsgevonden. Verzoeker geeft dit in zijn brief van 6 juli 1998 ook aan ("Zoals u uit de notitie van de heer Z kunt lezen, laat de heer Z in de lucht hangen of ik november 1996 een gesprek met een scholingsconsulent heb gehad en zo ja met wie."). Ik heb aangegeven dat ik in het computersysteem geen aantekening van dit gesprek kon vinden en dat daardoor niet viel te achterhalen met wie er was gesproken, noch of er tijdens dit gesprek toezeggingen waren gedaan. Later die dag (11 juni 1997) belde verzoeker over de uitdraai van zijn gegevens die ik hem eerder op de dag had meegegeven. Hij wees erop dat er in februari 1997 een aantekening was gemaakt van het gesprek van 13 november 1996 door de heer X. Verzoeker had daar gelijk in. Ik had over deze aantekening eerder heen gelezen. Met verzoeker was een vervolggesprek afgesproken. Tijdens het telefoongesprek op 11 juni 1997 heb ik met verzoeker afgesproken dat de heer X daarbij aanwezig zou zijn. Verzoeker heeft het vervolggesprek later afgezegd."

4. Het arbeidsbureau verstrekke een kopie van het opleidings-, selectie- en beroepsprofiel van de basiscursus Auto-CAD. In alle drie de profielen staat aangegeven dat werkervaring als tekenaar een vereiste is voor deelname aan de cursus. Een baangarantie is niet vereist.

Beoordeling

I. . Ten aanzien van de afwijzing van verzoekers aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding en het gesprek op 13 november 1996

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het arbeidsbureau Rotterdam West in april 1997 een negatief advies heeft uitgebracht aan de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Rotterdam in verband met zijn aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding, terwijl een medewerker van het arbeidsbureau (de heer X) hem op 13 november 1996 juist had aangeraden om deze cursus aan te vragen.
2. De heer X stelt dat hij verzoeker tijdens het gesprek van 13 november 1996 heeft aangeraden om zich bij technische detacheringbureaus nader te oriënteren over zijn mogelijkheden na het volgen van een Auto-CAD-opleiding. Verder stelt hij verzoeker erop te hebben gewezen dat het volgen van een basisopleiding Auto-CAD niet zinvol is zonder werkervaring of baangarantie.
3. Uit het vorenstaande volgt dat de lezingen van verzoeker en de heer X elkaar tegenspreken. Gelet op de werkervaringseis die is opgenomen in het opleidings-, selectie- en beroepsprofiel van de basiscursus Auto-CAD (werkervaring als tekenaar is een vereiste voor deelname aan de cursus Auto-CAD) en het feit dat verzoeker geen werkervaring heeft, is de lezing van de heer X echter aannemelijker dan die van verzoeker. Niet aannemelijk is dan ook dat de heer X verzoeker heeft aangeraden om de cursus Auto-CAD aan te vragen. De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

II. . Ten aanzien van het meewegen van verzoekers leeftijd bij de beoordeling van zijn aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding

1. Verder klaagt verzoeker erover dat het arbeidsbureau bij de beoordeling van zijn aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding zijn leeftijd als belemmerende factor heeft laten meewegen.
2. Uit de artikel 12-verklaring en de toelichting daarop van 28 januari 1998 blijkt welke argumenten voor het arbeidsbureau doorslaggevend zijn geweest om tot een negatief advies met betrekking tot verzoekers aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding te komen, te weten: verzoekers verouderde opleiding en het ontbreken van relevante werkervaring danwel een baangarantie. Ten aanzien van verzoekers leeftijd wijst het arbeidsbureau erop dat dit element bij de beoordeling wel een rol heeft gespeeld maar geen doorslaggevend argument is geweest.
3. Zoals hiervoor onder I.3. al is aangegeven, is werkervaring als tekenaar een vereiste voor deelname aan de cursus Auto-CAD. Vaststaat dat verzoeker geen werkervaring heeft. Het arbeidsbureau kon alleen al op basis daarvan een negatief advies uitbrengen. Leeftijd speelt daarbij geen enkele rol. Bovendien had verzoeker de opleiding zonder meer mogen volgen indien hij over een baangarantie had beschikt. Niet aannemelijk is dan ook dat het arbeidsbureau bij de beoordeling van verzoekers aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding aan zijn leeftijd betekenis heeft toegekend. Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.
4. Nu de factor leeftijd voor het uit te brengen advies niet van belang was, is het op zichzelf niet juist dat deze factor wel is meegewogen. Daar het effect daarvan voor het uit te brengen advies niet van betekenis was, ziet de Nationale ombudsman echter geen reden om de gedraging op dit punt aan te merken als niet behoorlijk.

III. . Ten aanzien van het verlangen van een schriftelijke baangarantie

1. Verzoeker acht het bovendien niet juist dat het arbeidsbureau voor deelname aan de Auto-CAD-opleiding van hem verlangt dat hij over een schriftelijke baangarantie beschikt.
2. Zoals hiervoor onder II.3. al is aangegeven, kon het arbeidsbureau alleen al op basis van het ontbreken van werkervaring een negatief advies uitbrengen inzake verzoekers aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding. Het arbeidsbureau heeft echter voor verzoeker de mogelijkheid opengelaten alsnog deel te nemen aan de opleiding zodra hij beschikt over een schriftelijke baangarantie van een werkgever. In feite is dit vereiste in de plaats gekomen van de werkervaringseis. Niet kan worden gesteld dat het arbeidsbureau daardoor niet juist jegens verzoeker heeft gehandeld. Het arbeidsbureau is verzoeker daarmee juist tegemoet gekomen. De onderzochte gedraging op dit punt is eveneens behoorlijk.

I. V. Ten aanzien van de brief van 28 januari 1998

1. Tevens acht verzoeker het niet juist dat het arbeidsbureau bij brief van 28 januari 1998 een nieuw element heeft genoemd dat bij de beoordeling een rol zou hebben gespeeld, te weten zijn presentatie.
2. Het CBA deelde mee dat de presentatie van verzoeker geen rol heeft gespeeld bij de beoordeling van verzoekers scholingsaanvraag. Het CBA gaf aan dat het dan ook niet juist is dat dit als element is genoemd in de brief van het arbeidsbureau van 28 januari 1998. In deze brief wordt aangegeven dat elementen van de presentatie wel een rol hebben gespeeld. Dit is niet juist. De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de rol van verzoekers presentatie bij de beoordeling van zijn aanvraag voor een Auto-CAD-opleiding

1. Bovendien klaagt verzoeker erover dat het arbeidsbureau zijn presentatie bij de afwijzing een rol heeft laten spelen terwijl hij tot de afwijzing alleen telefonische en schriftelijke contacten met het arbeidsbureau heeft gehad.
2. Zoals hiervoor onder IV.2. al is aangegeven, heeft de presentatie van verzoeker geen rol gespeeld bij de beoordeling van verzoekers scholingsaanvraag. De klacht op dit punt mist derhalve feitelijke grondslag. De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

VI. Ten aanzien van de aantekeningen in het bestand werkzoekendegegevens

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat het arbeidsbureau door middel van bepaalde, deels onjuiste, aantekeningen in het bestand werkzoekendegegevens hem in een negatief daglicht probeert te stellen, zoals de aantekening "totdat hij het weer met iets anders probeert" en de vermelding op 9 juni 1997 dat hij de uitnodiging voor het gesprek van 11 juni 1997 heeft weggegooid, hetgeen niet juist is (hij kon de brief niet vinden).
2. Het CBA deelde mee dat niet is gebleken dat het arbeidsbureau verzoeker door middel van bepaalde, deels onjuiste, aantekeningen in het bestand werkzoekendegegevens in een negatief daglicht probeert te stellen.
3. De heer Y maakte in het bestand werkzoekendegegevens, nadat hij verzoeker had

meegedeeld dat de opleiding Auto-CAD niet door het arbeidsbureau zou worden vergoed, de volgende aantekening: "Voor mij houdt het voorlopig weer op, (totdat hij het weer met iets anders probeert)". Vooropgesteld dient te worden dat de gekozen formulering niet gelukkig is. Zij houdt een zekere kwalificatie van verzoeker in. Deze aantekening had derhalve beter achterwege gelaten kunnen worden of had neutraler geformuleerd dienen te worden. Dit was ook zonder bezwaar mogelijk geweest. Dit laat echter onverlet dat het te ver gaat om te stellen dat de aantekening verzoeker in een dermate negatief daglicht zet dat de heer Y onjuist jegens verzoeker heeft gehandeld door deze aantekening in het bestand werkzoekendegegevens op te nemen. De onderzochte gedraging op dit punt is in zoverre dan ook behoorlijk.

4. Vaststaat dat de vermelding in het bestand werkzoekendegegevens dat verzoeker de uitnodiging voor het gesprek van 11 juni 1997 zou hebben weggegooid niet juist is. Verzoeker had de desbetreffende brief immers nog wel, maar kon hem niet vinden. Wat hier ook van zij, niet kan worden gesteld dat het arbeidsbureau verzoeker hiermee in een negatief daglicht probeert te stellen. Feit was dat verzoeker de uitnodiging niet kon vinden. Of dit nu kwam doordat hij de uitnodiging had weggegooid of doordat hij niet meer wist waar hij de uitnodiging had weggelegd maakt in feite niet uit. Ook in zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk. **VII. Ten aanzien van het verslag van het gesprek van 13 november 1996**

1. Verzoeker acht het voorts niet juist dat de medewerker van het arbeidsbureau met wie hij op 13 november 1996 heeft gesproken (de heer X) pas op 13 februari 1997 een verslag van dit gesprek heeft gemaakt.

2. Verzoeker meldde zich op 13 november 1996 op het scholingsspreekuur omdat hij informatie wilde hebben over Auto-CAD-opleidingen. Hierop volgde tussen verzoeker en de heer X een oriënterend gesprek. Gelet op het feit dat de heer X met name inlichtingen van algemene aard aan verzoeker heeft verstrekt (zie **BEVINDINGEN** onder A.2. en D.1. en hiervoor onder I.3.) kan niet worden gesteld dat de heer X onjuist heeft gehandeld door geen aantekeningen te maken van het gesprek van 13 november 1996. Voldoende is dat hij, toen dit begin 1997 aan de orde kwam, alsnog in het bestand werkzoekendegegevens heeft aangetekend wat de strekking van het gesprek van 13 november 1996 is geweest. De onderzochte gedraging op dit punt is eveneens behoorlijk. **VIII. Ten aanzien van de gesprekken in januari 1997 en op 11 juni 1997**

1. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de heer Y, begin 1997, en de heer Z, op 11 juni 1997, hebben ontkend dat er op 13 november 1996 een gesprek heeft plaatsgevonden.

2. De heer Y deelde mee dat verzoeker tijdens één van de gesprekken met hem heeft gewezen op het gesprek van 13 november 1996, maar dat verzoeker hem niet kon zeggen met wie hij had gesproken. De heer Y gaf aan dat hij tegen verzoeker had gezegd dat hij over het gesprek in november 1996 niets kon zeggen noch daarover kon oordelen omdat hij niet bij dit gesprek aanwezig was geweest. De heer Z deelde mee dat hij tijdens het gesprek op 11 juni 1997 niet heeft ontkend dat er op 13 november 1996 een gesprek heeft plaatsgevonden. Hij merkte op dat hij aan verzoeker had meegedeeld dat hij in het computersysteem geen aantekening van dit gesprek kon vinden en dat daardoor niet viel

te achterhalen met wie er was gesproken, noch of er tijdens dit gesprek toezeggingen waren gedaan. Hij wees erop dat verzoeker hem er later die dag terecht op had gewezen dat er in februari 1997 in het bestand werkzoekendegegevens een aantekening was gemaakt van het gesprek van 13 november 1996 door de heer X. De heer Z deelde mee dat hij eerder over deze aantekening had heengelezen.

3. Vaststaat dat het gesprek van 13 november 1996 heeft plaatsgevonden met de heer X. Verder staat vast dat verzoeker aanvankelijk niet (meer) wist met wie hij op 13 november 1996 had gesproken. Hij kwam hier pas (weer) achter nadat de heer Z hem op 11 juni 1997 een uitdraai van zijn gegevens uit het bestand werkzoekendegegevens had gegeven. De mededeling van zowel de heer Y als de heer Z dat verzoeker niet kon zeggen met wie hij op 13 november 1996 had gesproken is dan ook juist. Het feit dat verzoeker niet (meer) wist met wie hij had gesproken betekende bovendien dat de heer Y en de heer Z (de inhoud van) dit gesprek niet konden verifiëren. Ook raadpleging van de in het bestand werkzoekendegegevens in de maand november 1996 opgenomen aantekeningen zou niets hebben opgeleverd en leverde in het geval van de heer Z ook niets op, aangezien de aantekening van het gesprek van 13 november 1996 door de heer X was opgenomen in de maand februari 1997. Het feit dat de heer Y en de heer Z het gesprek niet konden verifiëren betekende echter niet dat geen gesprek had plaatsgevonden. Uit het feit dat van het gesprek van 13 november 1996 aanvankelijk niet en drie maanden later (toen dit aan de orde kwam) alsnog aantekening is gemaakt in het bestand werkzoekendegegevens blijkt immers dat niet alle gesprekken (direct) in het bestand werkzoekendegegevens worden aangetekend. Het feit dat een gesprek niet in het bestand werkzoekendegegevens staat aangetekend betekent derhalve niet dat geen gesprek heeft plaatsgevonden.

4. Gezien hetgeen hiervoor onder 3. is aangegeven en gelet op de opmerking van verzoeker in zijn verzoekschrift dat de heer Z tijdens het gesprek van 11 juni 1997 in de lucht liet hangen of hij in november 1996 een gesprek met een scholingsconsulent had gehad (dit is iets wezenlijks anders dan ontkennen dat een gesprek heeft plaatsgevonden), is niet aannemelijk dat de heer Y en de heer Z hebben ontkend dat er op 13 november 1996 een gesprek heeft plaatsgevonden. Aannemelijk is dat zij, zoals zij in hun verklaringen aangeven (zie hiervoor onder 2.), een slag om de arm hebben gehouden met betrekking tot (de inhoud van) het gesprek van 13 november 1996. De onderzochte gedraging op dit punt is eveneens behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het arbeidsbureau Rotterdam West, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, is niet gegrond, behoudens ten aanzien van het in de brief van 28 januari 1998 noemen van een element (verzoekers presentatie) dat bij de beoordeling geen rol heeft gespeeld; op dit punt is de klacht gegrond.