



# Rapport

**Datum: 18 januari 1999**

**Rapportnummer: 1999/013**

## Klacht

Op 9 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 6 juli 1998, van mevrouw A. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het Arbeidsbureau Top Centre Rijnmond te Rotterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat het Arbeidsbureau Top Centre Rijnmond weigert schriftelijk te antwoorden op haar vraag, gesteld in haar brief aan het Arbeidsbureau van 25 maart 1998, wat de toegevoegde waarde is van een intakegesprek met een consultant van het Arbeidsbureau, gezien haar, eveneens in deze brief beschreven, ervaringen met arbeidsbemiddeling door de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijspersoneel (USZO).

## 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. Tevens werd het CBA een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. Bij brief van 9 maart 1998 ontving verzoekster van het Arbeidsbureau Top Centre Rijnmond (verder: het arbeidsbureau) de volgende uitnodiging:  
"...Omdat u reeds enige tijd staat ingeschreven bij het Arbeidsbureau als (hoger opgeleide) werkzoekende, nodigen wij u hierbij uit voor een intakegesprek. Aan de hand van zo'n kwalificerende intake wil het Arbeidsbureau uw bemiddelbaarheid op de (onderwijs)arbeidsmarkt vaststellen. Vervolgens wordt beoordeeld of, en zo ja, op welke wijze het arbeidsbureau u kan ondersteunen bij het verbeteren van uw kansen op de arbeidsmarkt..." Verzoekster reageerde hier op bij brief van 10 maart 1998:  
"...Nu vraag ik mij af wat u onder enige tijd verstaat daar ik inmiddels ruim 104 maanden als werkzoekende sta ingeschreven. Dient men eerst aan bepaalde criteria te voldoen, te

weten langdurig werkloos zijn met een "jubileumstatus" van 100 maanden, alvorens men ooit iets verneemt van het arbeidsbureau? Toen ik pas als werkzoekende stond ingeschreven bij uw bureau aan de M.laan ben ik regelmatig langs geweest, doch kennelijk had men daar alleen de standaardzin; "u bent geen allochtoon en te oud, gaat u maar naar huis". De nu door u gestuurde brief ervaar ik als grievend en kwetsend..."

2. Het arbeidsbureau schreef verzoekster vervolgens op 17 maart 1998 het volgende:

"...De afdeling Onderwijs van het Top Centre Rijnmond houdt zich reeds enige jaren bezig met het bemiddelen en scholen van werkzoekende docenten. Sinds kort doet zij dit direct in opdracht van de uitkerende organisatie USZO(stichting Uitvoeringsinstelling Overheid en onderwijspersoneel; N.o.). De USZO vraagt vanaf 1 januari 1998 van Arbeidsvoorziening ook een inspanning voor die ingeschreven werkzoekenden die een arbeidsverleden bij het Rijk of Defensie hebben. De afdeling Onderwijs heeft derhalve een bestandsselectie gemaakt en alle mensen uitgenodigd die aan dat criterium voldoen. Het houden van een intakegesprek heeft o.a. als doel in te schatten wat Arbeidsvoorziening Rijnmond voor u (voor wat betreft bemiddeling en/of scholing) kan betekenen. Het feit dat u de door ons gestuurde uitnodigingsbrief als grievend en kwetsend heeft ervaren, betreuren wij. Indien u echter alsnog met een van onze consultants in gesprek wenst te gaan, dan is dat uiteraard mogelijk..." Bij brief van 25 maart 1998 beantwoordde verzoekster de brief van het arbeidsbureau als volgt:

"...Op 25 november 1996 heb ik een brief ontvangen van de USZO, waarin werd aangekondigd dat ik op korte termijn zou worden uitgenodigd voor een intake gesprek (...). Na op 25 januari 1997 een uitnodiging te hebben ontvangen voor een gesprek, heeft er op 29 januari 1997 daadwerkelijk een gesprek plaatsgevonden met een reïntegratieconsulent. Nadat een copie was gemaakt van mijn curriculum vitae en ik heb mogen vermelden wat ik voor activiteiten heb ontplooid om mijn werkeloosheid te voorkomen of op te heffen, stond ik weer buiten en heb nooit meer iets vernomen. Op het moment dat ik middels bij/omscholing het vooruitzicht had op een nieuwe baan werd mij die kans bewust ontnomen door de financiële middelen te onthouden en toestemming te weigeren. Ik zou dan ook van u schriftelijk willen vernemen wat de toegevoegde waarde is van een intake gesprek bij uw organisatie..."

3. Verzoekster rappelleerde het arbeidsbureau schriftelijk 29 april 1998. Het arbeidsbureau schreef verzoekster in antwoord op haar brieven op 6 mei 1998 het volgende:

"...Om te voorkomen dat wij verward raken in een zeer tijdrovende briefwisseling, wil ik u vragen telefonisch contact met de heer R. op te nemen. (...) Op deze wijze kan nogmaals aan u uitgelegd worden wat Arbeidsvoorziening Rijnmond eventueel voor u zou kunnen betekenen..." Op 19 mei 1998 antwoordde verzoekster als volgt:

"...Naar aanleiding van uw brief d.d. 6 mei 1998 kan ik u mededelen dat het niet in mijn bedoeling ligt in een tijdrovende briefwisseling te geraken. Wanneer een arbeidsbureau na ruim 100 maanden constateert dat iemand "sinds enige tijd" als werkzoekende staat ingeschreven dan schort er niet alleen duidelijk het nodige aan een organisatie, maar heeft mijns inziens zelfs niet eens bestaansrecht. In uw brief verzoekt u mij telefonisch contact op te nemen met de heer R. zodat er nogmaals uitgelegd kan worden wat

Arbeidsvoorziening Rijnmond voor mij eventueel kan betekenen. Tot nu toe is dit nog steeds niet gebeurd, tenzij u mij nogmaals wilt uitleggen dat ik geen allochtoon ben en te oud. Dat is mij in het begin van mijn werkloosheid veelvuldig medegedeeld door medewerkers van uw organisatie. U gelieve de brief van 25 maart j.l. (...) hier als volledig herhaald en ingelast te beschouwen. Ik verzoek u mij (...) schriftelijk antwoord te willen geven op de in de laatstgenoemde brief gestelde vraag..."

4. Omdat een reactie van het arbeidsbureau uitbleef, diende verzoekster bij brief van 6 juli 1998 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

5. Op 11 september 1998 beantwoordde het arbeidsbureau verzoeksters brief van 19 mei 1998:

"...In reactie op uw brief van 19 mei 1998 zullen wij trachten aan te geven wat de toegevoegde waarde kan zijn van een intakegesprek met een consulent van het Top Centre Rijnmond naast de begeleiding door de USZO. In een intakegesprek dat wij met de cliënt voeren, schatten wij, in samenspraak met de cliënt, in of de kerntaken van Arbeidsvoorziening ingezet kunnen worden, te weten:

**bemiddeling** en/of **scholing**. Dit zijn taken die (tot op heden) niet door de USZO uitgevoerd worden. Het is juist daarom dat de USZO regelmatig bij het Top Centre Rijnmond het verzoek doet een intakegesprek met een van haar cliënten te voeren. Hiervan wordt vervolgens middels een bemiddelingsplan verslag gedaan. De consulent van de USZO bepaalt vervolgens of de in te zetten bemiddelings- en/of scholingsactiviteiten ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden. Het Top Centre werkt in opdracht van de USZO, maar is ook vrij om mensen op eigen initiatief te benaderen met hetzelfde doel, namelijk: achterhalen of, en zo ja, wat wij kunnen betekenen voor de desbetreffende cliënt. Het is mogelijk dat tijdens een intakegesprek blijkt dat het Top Centre Rijnmond voor de cliënt niet meer kan doen dan reeds door de consulent van de USZO wordt gedaan. In dat geval zullen wij onze bemiddelings- en/of scholingsactiviteiten niet inzetten. Concluderend: een intakegesprek dient als diagnose-instrument. Afhankelijk van die diagnose (waarbij de inbreng van de cliënt zeer belangrijk is) worden bemiddelings- en/of scholingsinstrumenten ingezet..." Hierop reageerde verzoekster bij brief van 14 september 1998 als volgt:

"...Naar aanleiding van uw brief d.d. 11 september 1998 als reactie op mijn brief van 19 mei 1998, kan ik u mededelen dat u nog steeds geen antwoord geeft op mijn vraag. Er vindt een uiteenzetting plaats van uw standpunten, maar er wordt niet inhoudelijk ingegaan op mijn vraag..."

#### **B. Standpunt verzoekster**

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klacht samenvatting onder **KLACHT**.

#### **C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening**

1. Ten behoeve van het onderzoek stelde de Nationale ombudsman het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (verder: het CBA) de volgende vragen:

"...1.a. Sinds wanneer geschiedt het bemiddelen en scholen van werkzoekende docenten

- direct in opdracht van USZO? (...) 2.a. Was het arbeidsbureau op de hoogte van het gesprek tussen verzoekster en een reïntegratieconsulent van USZO op 29 januari 1997?
- b. Trok het arbeidsbureau hier enige conclusie uit wat betreft zijn eigen beleid ten aanzien van verzoekster? c. Zo nee, waarom niet? d. Zo ja, in welk opzicht en waaruit bleek dit?
- 3.a. Waarom heeft het arbeidsbureau verzoeksters vraag niet beantwoord wat de toegevoegde waarde is van een intake gesprek aldaar, gezien haar eerdere gesprek bij USZO en het resultaat daarvan? b. Kunt u dit alsnog doen?
4. in zijn brief van 6 mei 1998 aan verzoekster heeft het arbeidsbureau haar verzocht om telefonisch contact op te nemen met de consulent van het arbeidsbureau. Was het de bedoeling om het door verzoekster opgeworpen vraagpunt tijdens dit gesprek aan de orde te laten komen, of ging men er van uit dat het er in een dergelijk telefoongesprek (uitsluitend) om zou gaan uiteen te zetten welke rol het arbeidsbureau zou kunnen spelen voor wat betreft bemiddeling en scholing van verzoekster, zonder hierbij acht te slaan op de twijfels die verzoekster hierbij gezien haar brief van 25 maart 1998 had?
5. Waarom was u kennelijk niet bereid tot een schriftelijke beantwoording van verzoeksters vraag?
6. Waarom heeft u niet gereageerd op verzoeksters brief van 19mei 1998?..."
2. Het CBA reageerde als volgt op de klacht van verzoekster:
- "...1a. Het bemiddelen en scholen van werkzoekende docenten in opdracht van de USZO geschiedt sinds mei 1997. (...)
2. Het arbeidsbureau was niet op de hoogte van het feit dat verzoekster op 29 januari 1997 een gesprek heeft gehad met een reïntegratieconsulent van USZO.
3. en 4. Verzoekster is bij brief van 6 mei 1998 door Top Centre verzocht telefonisch contact op te nemen met als doel de toegevoegde waarde van het intakegesprek nader toe te lichten, rekening houdend met haar twijfel zoals benoemd in haar brief van 25maart 1998.
5. Het is geen onwil dat er geen schriftelijke reactie heeft plaatsgevonden. De inschatting van de consulent was dat de uitnodiging voor een persoonlijk gesprek met verzoekster de twijfel over het nut van een intakegesprek zou wegnemen en mogelijk meer vertrouwen in de activiteiten van de Arbeidsvoorziening kon bereiken. De inschatting was dat dit niet via een formele schriftelijke reactie gerealiseerd kon worden.
6. Door omstandigheden, waaronder een personeelwisseling, is het arbeidsbureau niet in de gelegenheid geweest eerder schriftelijk te reageren op de brief van 19 mei 1998. (...) In de brief van de Rayonmanager Arbeidsvoorziening Rijnmond d.d. 11 september 1998 is naar mijn mening helder aangegeven wat de bedoeling en de waarde is van het voorgestelde intakegesprek. De reactie van verzoekster kan ik hiermee niet goed rijmen..."
- D. Reactie verzoekster op het verslag van bevindingen** In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoekster onder meer mee dat zij geen werkeloze docent was. Overigens volhardde zij in haar standpunt. **BEOORDELING**
1. Verzoekster ontving bij brief van 9 maart 1998 van het Arbeidsbureau Top Centre Rijnmond (verder: het arbeidsbureau) een uitnodiging voor een intakegesprek. Zij stond op dat moment ruim acht en een half jaar ingeschreven als werkzoekende. Tijdens het

intakegesprek zou, afhankelijk van verzoeksters bemiddelbaarheid op de (onderwijs)arbeidsmarkt, worden beoordeeld of het arbeidsbureau haar kon ondersteunen bij het verbeteren van haar kansen op de arbeidsmarkt. In antwoord op de reactie van verzoekster op deze uitnodiging liet het arbeidsbureau haar in een nadere toelichting weten dat het sinds januari 1998 in opdracht van de stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijspersoneel (USZO) werkzoekende docenten met een arbeidsverleden bij het rijk of Defensie tracht te bemiddelen en/of te scholen.

2. Vervolgens liet verzoekster het arbeidsbureau bij brief van 25 maart 1998 weten dat een gesprek met een reïntegratieconsulent van USZO in januari 1997 niets had opgeleverd en zij verder nooit meer iets van USZO had vernomen, terwijl haar, toen zij het vooruitzicht had op een nieuwe baan, de financiële middelen en de toestemming hiervoor werden geweigerd. Verzoekster verzocht het arbeidsbureau haar schriftelijk te laten weten wat de toegevoegde waarde zou zijn van een intakegesprek aldaar. In antwoord op het verzoek van het arbeidsbureau van 6 mei 1998 om telefonisch contact met een van zijn medewerkers op te nemen verzocht verzoekster het arbeidsbureau bij brief van 19 mei 1998 nogmaals om een schriftelijk antwoord op haar vraag. Verzoekster klaagt er over dat het arbeidsbureau weigert haar vraag schriftelijk te beantwoorden.

3. In reactie op de klacht stelde het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (verder: het CBA) dat er geen sprake is geweest van onwil om verzoekster schriftelijk te beantwoorden. De behandelend consulent was van mening dat middels een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek de twijfels van verzoekster over het nut van een intakegesprek op het arbeidsbureau zouden worden weggenomen en dat aldus mogelijkerwijs meer vertrouwen in de activiteiten van Arbeidsvoorziening kon worden bereikt. Zijn inschatting was dat dit niet via een formele schriftelijk reactie zou kunnen worden gerealiseerd.

4. Niet valt in te zien dat deze handelwijze van het arbeidsbureau jegens verzoekster onjuist was. Gezien de motivering van de consulent van het arbeidsbureau was het niet ongepast of ongebruikelijk om in eerste instantie te bezien of het mogelijk was telefonisch met elkaar in contact te treden. Op die manier kon het contact, zoals het CBA aangaf, inderdaad minder formeel verlopen, en zou wellicht een betere verstandhouding kunnen worden bereikt. Tevens kon aldus het ontstaan van eventuele misverstanden worden vermeden, dan wel zouden dergelijke misverstanden direct kunnen worden verholpen. Hierbij wordt voorts opgemerkt dat verzoekster haar verzoek om haar vraag schriftelijk te beantwoorden, ongemotiveerd had gedaan. Het was dan ook niet op voorhand duidelijk dat en waarom verzoekster uitsluitend schriftelijk met het arbeidsbureau in contact wenste te treden. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

5. Het is overigens niet juist dat het na de ontvangst van verzoeksters brief van 25 maart 1998 tot 6 mei 1998 heeft geduurd voordat het verzoek werd gedaan om telefonisch contact op te nemen met het arbeidsbureau. Niet valt in te zien waarom een dergelijk bericht niet veel eerder had kunnen worden verzonden. Op dit punt heeft het arbeidsbureau niet met de vereiste voortvarendheid gehandeld. Toen verzoekster bij brief van 19 mei 1998 nogmaals aangaf een schriftelijk antwoord te verlangen, duurde het

vervolgens door omstandigheden, waaronder een personeelwisseling op het arbeidsbureau, tot 11 september 1998 alvorens het arbeidsbureau reageerde op verzoeksters vraag. De reactietermijn bedraagt hierdoor bijna vier maanden. Dit is te lang. Hetgeen het CBA hiervoor als verklaring heeft aangevoerd, kan niet dienen ter rechtvaardiging van de vertraging. Het arbeidsbureau heeft ook op dit punt niet de vereiste voortvarendheid betracht.

6. Verder wordt nog het volgende opgemerkt. Verzoekster liet het arbeidsbureau in reactie op het schriftelijke antwoord van 11 september 1998 weten dit antwoord nog steeds niet te beschouwen als een - inhoudelijk - antwoord op haar vraag. Het CBA gaf aan deze reactie van verzoekster niet goed te kunnen rijmen met de inhoud van de brief van het arbeidsbureau. Naar de mening van het CBA is in de bewuste brief helder aangegeven wat de bedoeling en waarde is van het voorgestelde intakegesprek. Het CBA kan in dit standpunt worden gevolgd. In de brief van 11 september 1998 wordt duidelijk uiteengezet welke taken het arbeidsbureau in beginsel naast USZO heeft, en aangegeven dat een intakegesprek dient om vast te stellen of er in een voorkomend geval daadwerkelijk mogelijkheden bestaan voor het arbeidsbureau om meer te betekenen voor de betrokkene dan USZO.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het arbeidsbureau Top Centre Rijnmond, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is niet gegrond.