



Rapport

Datum: 18 februari 1999
Rapportnummer: 1999/053

Klacht

Op 26 mei 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer O. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van Arbeidsvoorziening Rijnmond te Rotterdam. Nadat verzoeker 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, van Nigeriaanse nationaliteit, klaagt erover dat Arbeidsvoorziening Rijnmond in de procedure van aanmelding en selectie voor zijn deelname aan het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer onzorgvuldig te werk is gegaan. Hij ziet in de door hem als onzorgvuldig gekwalificeerde handelingen een uiting van discriminatie op grond van zijn afkomst.
2. Verder klaagt verzoeker over de wijze waarop Arbeidsvoorziening Rijnmond heeft gereageerd op de door hem daarover ingediende klacht. Hij klaagt er met name over dat Arbeidsvoorziening Rijnmond:
 - a. hem onder druk heeft gezet om zijn klacht in te trekken (verzoeker zou niet meer worden bemiddeld als hij zijn klacht niet zou intrekken);
 - b. niet voortvarend heeft gereageerd op zijn klacht;
 - c. onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar zijn klacht.

Achtergrond

Klachtbehandeling Uit een oogpunt van zorgvuldigheid dient de behandeling van een klacht aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden zijn onder meer van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie. Van een zorgvuldige interne klachtbehandeling is sprake indien wordt voldaan aan de volgende eisen:

- onafhankelijkheid, dat wil zeggen dat er een scheiding moet zijn tussen de onderzoekende en oordelende instantie enerzijds en de beoordeelde instantie anderzijds;
- openbaarheid, dat wil zeggen dat de procedure zowel in haar verloop als in haar resultaat controleerbaar moet zijn;
- hoor en wederhoor, dat wil zeggen dat alle betrokkenen worden gehoord, worden geïnformeerd over elkaars standpunt en in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren;
- voldoende toerusting, dat wil zeggen dat er toereikende onderzoeksbevoegdheden zijn toegekend;
- afhandeling binnen een redelijke termijn;
- zij moet leiden tot een - voldoende - gemotiveerd oordeel, waarin op alle aspecten van de klacht wordt ingegaan.

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 ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het CBA gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoeker, van Nigeriaanse nationaliteit, liet op 24 juni 1997 aan een medewerkster van Arbeidsvoorziening Rijnmond weten dat hij een chauffeursopleiding wilde volgen. Hiervan is door de desbetreffende medewerkster van Arbeidsvoorziening Rijnmond aantekening gemaakt in het "overzicht traject administratie". In dit overzicht stond verder het volgende: "24-06-97 (...) Betr geeft tel. te kennen chauffeursopl. te willen volgen. Heeft met SoZaWe gesproken en is doorverwezen naar ons. Cl. belt even later weer op nadat ik gezegd heb dat betreff opl. moeilijk wordt gezien zijn niv. Ned. Betr geeft zelf aan om een bka aan te vragen en zijn niveau te bepalen om te kijken wat wel haalbaar is voor cliënt. Aanmelding Centrale Selectie:

1. Beroepskeuze en niveau van cliënt bepalen.
2. Beroepskeuze-advies, cl. weet niet wat hij wel kan.
3. Ik denk individuele begeleiding.
4. Aandachtspunten die v invloed kunnen zijn bij de begeleiding van de cl. is dat betr moeilijk te verstaan is.
5. Niet bekend of er sprake is van psychische, psychosociale problematiek, leerstoornissen of dyslexie.
6. Geen behoefte aan nader onderzoek mbt in de persoon gelegen belemmerende factoren.
7. Cl. heeft m.i. wel besef v consequenties v betaalde arbeid op zijn leven.
8. Kinderopvang is geen punt van belang.
9. Daar cliënt zo snel mog. aan een opl. wil gaan beginnen zou hij graag op korte termijn opgeroepen willen worden. 11-07-97 (...) Na L&S intake en een kort onderzoek lijkt betr. geen slechte kandidaat voor de opl. tot vrachtwagenchauffeur. Zijn spreekvaardigheid is

matig, maar bij een schriftelijke test blijkt dat hij over een redelijk grote woordenschat beschikt, alsmede een behoorlijke spellingsvaardigheid. Ik wil daarom voorstellen dat hij eerst aangemeld wordt voor de volgende voorlichting en selectie (in aug). Als hij wordt afgewezen kunnen we alsnog het onderzoek voortzetten. 06-08-97 (...) Nav bovenstaande ivm aanmelding voorl. en selectie vrachtwagenchauff. cl. hiervoor aangemeld. 20-10-97 (...) betr geeft tel te kennen dat hij tot heden nog niets heeft vernomen v scholing ivm vrachtwagenchauff. Is het eigenlijk een beetje beu, want de vorige keer is het ook misgegaan met zijn aanmelding. Betr wil zo snel mog. een oproep ivm gesprek vrachtw. chauff. Gezegd dat ik er achter aan ga. RP aangemaakt voor (mevrouw X; N.o.)/Scholing. 24-10-97 (...) Uitgenodigd voor de voorlichting v.d. GPdW op 11-11 a.s. 24-11-97 (mevrouw X; N.o.) Is niet door selectiegesprek bij GPdW gekomen, had zich niet voorbereid, kon zich niet voorstellen dat stress een factor van belang is in dit beroep. Ik heb op 11/12 nog een gesprek met hem. Verdient werk. 22-12-97 (mevrouw X; N.o.) Vorige afspraak is vanwege ziekte van mij niet doorgegaan. Ik heb betr. nogmaals uitgenodigd op donderdag 8-1 a.s. om 9.00 uur. 08-01-98 (mevrouw X; N.o.) Tijdens het gesprek met cliënt zijn de volgende afspraken gemaakt: 1: deelname aan selectie voor betontekenaar die in februari a.s. start. 2. Indien deze selectie negatief uitvalt zal gezocht worden naar een andere mogelijkheid. 3. (Verzoeker; N.o.) zal de brief die hij aan de directie heeft gestuurd (brief van 28november 1997;N.o.) schriftelijk intrekken. 30-01-98 (mevrouw X; N.o.) betr. uitgenodigd voor gesprek op 6/2/98 om 10.00 uur 06-02-98 (mevrouw X; N.o.) tijdens gesprek heeft betr. aangegeven de procedure met bezwaarschrift door te zetten, daarmee is het aanbod om te proberen via een detacheringsbureau een baangarantie te krijgen en dan een eventuele opleiding te regelen, vervallen 12-05-98 (...) Betr is gister op gesprek opgeroepen door (een staffunctionaris van Arbeidsvoorziening Rijnmond; N.o.) om e.e.a. te bespreken. (Mevrouw Y; N.o.) zou er ook bij zitten, deze was helaas niet aanwezig. Klacht van cl was meer gericht op GPdW zelf. Hij vond dat Arb.voorziening geen zaken moet doen met org. die discrimineren. Hij voelde zich gediscrimineerd daar hij ogv motivatie-gebrek is afgewezen voor opl. vrachtw. chauff. Hij heeft RADAR ingeschakeld en ombudsman. Betr. wil een 2e kans krijgen. Hij vind zichzelf wel gemot. Bovendien wil betr. ook met scholing spreken en (de hiervoor bedoelde staffunctionaris van Arbeidsvoorziening Rijnmond; N.o.). (De staffunctionaris; N.o.) op de hoogte gesteld. (Mevrouw Y; N.o.) zou niet aanwezig zijn. Betr kan tel. contact opnemen met (de staffunctionaris; N.o.). In principe heb ik zijn verhaal alleen aan kunnen horen. Hij wil een 2e kans en zet klacht v discriminatie door. 15-05-98 (...) Voorgaande verhaal ook doorgegeven aan (mevrouw Y en de staffunctionaris; N.o.)."

2. De Stichting Gemeenschappelijke Personeelsdienst Wegvervoer (GPdW) liet bij brief van 21 november 1997 aan verzoeker weten dat hij niet was geselecteerd voor deelname aan het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer. Naar aanleiding van een brief van verzoeker motiveerde de GPdW de afwijzing bij brief van 2 december 1997 als volgt:

"U bent afgewezen voor deelname aan het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer, omdat u ons onvoldoende kon overtuigen van uw motivatie voor

het vak van chauffeur beroepsgoederenvervoer. Tevens kon u ons niet overtuigen van het hebben van een duidelijk beeld van wat dit vak inhoudt en derhalve van wat er van een chauffeur verwacht wordt. Tijdens het selectie gesprek heeft u zelf aangegeven moeite te hebben om onder druk te werken en een chauffeur beroepsgoederenvervoer moet dagelijks onder een enorme druk kunnen functioneren. Het leer-werk-project is bestemd voor werklozen, met speciale aandacht voor een aantal doelgroepen. Een van deze doelgroepen zijn de allochtonen. Ruim 20% van onze kandidaten zijn allochtoon. Het is ons derhalve onduidelijk waarom u vermoed dat discriminatie de reden voor uw afwijzing is. Eveneens begrijpen wij niet hoe u aan de misvatting komt, dat deze opleiding alleen is bestemd voor Nederlanders."

3. In de brief die verzoeker op 28 november 1997 aan Arbeidsvoorziening Rijnmond stuurde staat onder meer het volgende:

"Op 9 juli word ik door **de Loopbaanadvies & Selectie** afdeling van het arbeidsbureau uitgenodigd. Voor een gesprek en taal test waarna mijn naam aan ene (mevrouw M; N.o.) van het arbeidsbureau (afdeling scholing) was door gegeven als geschikte kandidaat voor het chauffeur opleiding project. Acht weken ging voorbij zonder bericht van de scholing afdeling. Bij nader vragen over de gang van zaak, was ik verbaasd te horen dat mijn naam (na 4 maanden) nog niet aan de **GPdW** was voorgedragen voor selectie. Vermoedelijk omdat men vanwege mijn nationaliteit en leeftijd mij niet wil laten deelnemen. Door weken met bestaanbare onweerstaanbaar telefoontjes, werd ik uiteindelijk in november uitgenodigd voor het project voorlichting dag. Mijn hoop en enthousiasme jegens deze mogelijke opleiding wordt verknald toen ik op de dag van de voorlichting hoorde dat **HET OPLEIDING EN BEROEPSGOEDERENVERVOER BEDOELD IS VOOR ALLEEN NEDERLANDERS**. Vermoedelijk was dit feit een 'achterdeur discriminatie' geweest want dit was niet in de banenkrant vermeld. Het feit dat ik een uitnodiging voor de selectiegesprek toegestuurd krijg, gaf de indruk weer dat deze opleiding toch **niet exclusief** voor Nederlanders is bedoeld. Maar gezien de manier waarop ik word door de selectie-duo ontvangen, het (op mijn beurt) strengere toepassing van 20 minuten gesprek tijd en de gelijk-afwijzen van mijn motivatie voor dit leer-werk-project **laat geen twijfel dat ik - als de enige Afrikaans - onwelkom en ongewenst kandidaat was**. Zo wordt mijn jaren lang wens en verlangen met een 'achter-deur discriminerende' afspraken afgewezen. Ik moet even bij zeggen dat het al lang door een medewerker van (mevrouw M; N.o.) aan mij bekend gemaakt was dat ik door de selectie-fase niet kan. Dit was via het telefoon meegedeeld en wat ze toen daarmee bedoelde wist ik niet." Verzoeker voegde bij zijn brief de volgende bijlage:

"HET VERLOOP VAN DE SELECTIEGESPREK: Op de selectiegesprek kantoor aangekomen, heb ik voor 45 minuten moeten wachten op de vóór mij gaande kandidaat. Daarna word ik binnen geroepen en verteld dat ik 20 minuten had om drie vragen te beantwoorden. De vragen waren (1) Waarom wil ik vrachtwagenchauffeur worden? (2) Waarom denk ik dat ik de werk aan kan? en (3) Wat weet ik van een vracht-chauffeur werk? Gezien de geringe tijd, ik probeerde de drie vragen zo vlug mogelijk te beantwoorden. Als antwoorden zeg ik dat mijn motivatie zijn o.a.: het reizen plezier, het

steeds groeiende aanvragen naar chauffeur, de zelfstandigheid en spannende uitdaging van de baan. Verder zeg ik dat ik niet veel van vrachtwagenrijden weet want deze heb ik nooit eerder gedaan. Toch, van wat ik dagelijks zie en heb kunnen mee-maken met vrachtwagenchauffeur, weet ik dat mijn gezondheid, sterkte en vaardigheid goed genoeg zijn om deze baan uitdagingen tot zelfs over mijn 65ste leeftijd te kunnen vervullen. Ik heb hun verder verteld dat ik jaren lang bij verschillende transport-bedrijven had geprobeerd opgeleid te worden maar dit heeft mij niet gelukt. Of ik de vragen goed had beantwoord of niet kon ik niet weten het hangt sterk af van wat de selectie-duo denken over mij want, hoewel ik probeerde mijn sterke motivatie voor dit LEER-WERK-PROJECT aan de selectie-duo te verkopen, ik ben van mening dat de beslissing om mijn deelnemen af te wijzen was al lang vóór de selectiegesprek gemaakt. **MIJN TELEURSTELLING:**

Van een arbeidsbureau had ik verwacht dat ze alle moeite zullen doen om mensen zoals ik - met 4 jaren werkloosheid problemen - op zulke kans als **leer-werk-project** te helpen. Maar in plaats daarvan zeggen de selectie-duo tegen me "**Sorry (...) als we werkgever zijn zal wij je niet kunnen vertrouwen met f. 20.000 of meer aan goederen**" maar verklaren niet wat zij hiermee bedoelde. Mijn vraag nu is "**waarom de voorwendsel in de banenkrant als men al wisten dat er geen buitenlanders zoals ik zal wegens wantrouw tot deelname in dit project worden toe gelaten."???"**

4. Verzoeker liet bij brief van 18 februari 1998 onder meer het volgende aan Arbeidsvoorziening Rijnmond weten:

"Naar aanleiding van mijn aangetekende bezwaarschrift van 28-11-97 en op welk ik nog **GEEN** reactie van u mogen ontvangen, schrijf ik u dit herinnering. (Mevrouw X en mevrouw Y; N.o.) hebben pogingen gedaan mij het bezwaarschrift te laten intrekken in de zin dat **ik niet verder voor beoordeling in aanmerking kwam als ik mijn bezwaarschrift niet eerst zou intrekken**. Ik ben op hun verzoek niet ingegaan omdat ik van mening ben dat ik naar behoren een antwoord mag krijgen op een schriftelijk geformuleerd bezwaar. Het val me wel teleurstellend te weten dat tot op heden noch een **bericht van ontvangst** noch een schriftelijk antwoord op mijn bezwaarschrift is van de directeur ontvangen."

5. Arbeidsvoorziening Rijnmond reageerde bij brief van 18 februari 1998 onder meer als volgt op verzoekers brief van 28 november 1997:

"Nadat de selectie voor de opleiding chauffeur beroepsgoederenvervoer GPdW voor u teleurstellend is verlopen heeft (mevrouw X; N.o.) met u een afspraak gemaakt op 11 december om andere mogelijkheden te bespreken. Op dat moment was uw brief nog niet bekend bij de afdeling Scholing. Helaas kon door ziekte van (mevrouw X; N.o.) die afspraak niet doorgaan en is er een nieuwe afspraak gemaakt op 8 januari. Tijdens dit gesprek, waarbij ook (mevrouw Y; N.o.) (sectormanager van de sector Techniek) aanwezig was, zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- Het volgen van de opleiding tot betontekenaar. Van deze opleiding was op dat moment nog weinig bekend, de aanneme was dat dit een passende opleiding voor u zou zijn.
- Bovengenoemd bezwaarschrift. In uw bezwaarschrift geeft u aan dat u denkt dat u om discriminerende redenen bent afgewezen voor de opleiding chauffeur

beroepsgoederenvervoer GPdW. Er is u verzekerd dat daar geen sprake van is. De ervaring is dat in de opleiding 50% van de kandidaten van allochtone afkomst is. Aan het einde van het gesprek op 8 januari werd afgesproken dat u aangemeld zou worden voor de opleiding betontekenaar en dat u uw bezwaarschrift zou intrekken. In de daaropvolgende weken kwam er meer informatie beschikbaar over de opleiding betontekenaar en werd duidelijk dat u daar niet aan kon deelnemen vanwege uw opleidingsachtergrond. Dit is u telefonisch meegedeeld door (mevrouw Y; N.o.). U bent toen uitgenodigd voor een volgend gesprek op 6 februari. Ondertussen is er door de consulent, (mevrouw X; N.o.) gezocht naar andere mogelijkheden zoals een traject met baangarantie. Tijdens het gesprek op 6 februari, waarbij (mevrouw Y en mevrouw X; N.o.) aanwezig waren, is aan u uitgelegd dat uw mogelijkheden beperkt zijn door de combinatie van leeftijd, duur werkloosheid en beperkte spreekvaardigheid. Hierdoor is het moeilijk om op de door u gewenste werkplek, te komen. Tijdens dit gesprek bleek dat u alleen voor de opleiding chauffeur in aanmerking wilde komen danwel voor de opleiding Autocad. De opleiding chauffeur is voor u niet mogelijk. We hebben u aangeboden een gesprek bij een detacheringsbureau voor u te regelen. Mocht daar een werkgeverscontact met baangarantie uitkomen dan zou Arbeidsbureau/Scholing de gewenste opleiding voor u regelen. U heeft nadat u dit voorstel heeft gehoord de keuze gemaakt om de procedure, die u gestart bent met het bezwaarschrift, door te zetten. Aangezien Arbeidsbureau/Scholing de selectie van de werkgever, in dit geval GPdW, niet kan beïnvloeden, zal er verder geen alternatief meer worden aangeboden. Het een en ander wordt teruggekoppeld naar het Arbeidsbureau waar u staat ingeschreven."

6. Naar aanleiding van verzoekers brief van 18 februari 1998 nodigde Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker bij brief van 6 maart 1998 uit voor een gesprek op 12 maart 1998 met de eerder bedoelde staffunctionaris van Arbeidsvoorziening Rijnmond.

7. Verzoeker liet zich tijdens het gesprek van 12 maart 1998 bijstaan door een medewerker van de "Rotterdamse Anti Discriminatie Actie Raad (RADAR). Deze schreef in vervolg op het gesprek van 12 maart 1998 bij brief van 18 maart 1998 onder meer het volgende aan Arbeidsvoorziening Rijnmond:

"...1. Door de afdeling Scholing van de Arbeidsvoorziening is (verzoeker; N.o.) voorgedragen voor de selectieprocedure voor de opleiding van chauffeur beroepsgoederenvervoer GPdW. Het selectiegesprek is voor (verzoeker; N.o.) ongunstig verlopen, in die zin, dat hij is afgewezen en niet tot de opleiding werd toegelaten. (Verzoeker; N.o.) heeft de indruk, dat zijn afkomst daarbij een rol heeft gespeeld. Voor deze indruk, bestaan de volgende indicatoren:

- Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst werd door andere aspirant-cursisten gezegd, dat de opleiding alleen bedoeld was voor (blanke) Nederlanders. Erkent wordt door ons, dat dit soort uitspraken niet onder de verantwoordelijkheid van noch de Arbeidsvoorziening noch de GPdW vallen. De betreffende opmerking wordt dan ook door ons niet beschouwd als item binnen de klacht. Wel verzoeken wij u, om aan de hand van statistische gegevens te onderzoeken hoe de verhouding is tussen autochtonen en allochtonen, waar het gaat om de voordracht vanuit uw dienst en de feitelijke toelating tot het project. Mede gezien het

door u gebruikte cijfer van deelname van allochtonen aan het project, dat sterk afwijkt van het cijfer dat door GPdW is aangegeven (resp. 50% en 20%). · (Verzoeker; N.o.) had zich tijdig gemeld voor het selectiegesprek. Hij moest echter 45 minuten wachten, omdat het gesprek dat voor zijn afspraak gehouden werd flink uitliep. Bij aanvang van zijn gesprek werd hem 20 minuten gegeven, hetgeen ook de feitelijke duur van het gesprek was. · (Verzoeker; N.o.) werd te kennen gegeven, dat men van mening was, dat hij niet de juiste attitude had voor het werk, in die zin, dat men hem geen lading zou toevertrouwen. Uit het mutatie-rapport en de brief van GPdW komen echter andere motieven voor de afwijzing aan de orde. Het mutatie-rapport stelt "...**,had zich niet voorbereid, kon zich niet voorstellen dat stress een factor van belang is in dit beroep.**' De brief van GPdW d.d. 2 december jl. stelt: **'U bent afgewezen voor deelname aan het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer, omdat u ons onvoldoende kon overtuigen van uw motivatie voor het vak chauffeur beroepsgoederenvervoer. Tevens kon u ons niet overtuigen van het hebben van een duidelijk beeld van wat dit vak inhoudt en derhalve van wat er van een chauffeur verwacht wordt. Tijdens het selectie gesprek heeft u zelf aangegeven moeite te hebben om onder druk te werken en een chauffeur beroepsgoederenvervoer moet dagelijks onder een enorme druk kunnen functioneren.'** Vast staat echter, dat (verzoeker; N.o.) in het verleden heeft gewerkt als rijder, waardoor ons inziens toch sprake is van 'het hebben van een duidelijk beeld'. (Verzoeker; N.o.) heeft reeds meerdere malen geprobeerd een dergelijke opleiding te volgen en heeft in afwachting van het selectiegesprek regelmatig geïnformeerd naar de stand van zaken m.b.t. het project, waaruit o.i. toch een sterke motivatie blijkt. 2.De wijze waarop uw dienst met het 'bezwaarschrift' van (verzoeker; N.o.) is omgegaan. · In ons gesprek van 12 maart jl. is door u aangegeven, dat het indienen van een bezwaarschrift in deze onmogelijk is, omdat er geen sprake is van een formeel besluit. (Verzoeker; N.o.) is hier echter nooit op gewezen, sterker nog in alle stukken van uw dienst wordt ook gesproken over het 'bezwaarschrift'. Tevens heeft (verzoeker; N.o.) tot het moment waarop hij een herinnering heeft gestuurd nooit formeel een reactie ontvangen van uw dienst. · (Verzoeker; N.o.) stelt, dat hij door medewerkers van uw dienst 'onder druk is gezet', om het bezwaarschrift in te trekken. Deze indruk vindt bevestiging of wordt althans versterkt door hetgeen is vastgelegd. Uit het mutatie-rapport blijkt, dat op 8 januari jl. het bezwaarschrift onderwerp van gesprek is geweest, terwijl dit gesprek primair zou moeten gaan over een mogelijk vervolgtraject voor (verzoeker; N.o.). De vastgelegde afspraken doen vermoeden, dat er een relatie is tussen een evt. vervolgtraject en het intrekken van het bezwaarschrift. Ook in de brief van uw dienst van 18 februari jl. wordt deze indruk gewekt. In de laatste alinea wordt zowel op het bezwaarschrift als op het stopzetten van de werkzaamheden van uw dienst ingegaan. Het plaatsen van beide zaken in een alinea wekt op z'n minst de suggestie, dat een relatie tussen beide aanwezig is. Wij verzoeken u, namens (verzoeker; N.o.), een onderzoek in te stellen m.b.t. het voorafgaande en ons zo spoedig mogelijk te berichten over uw bevindingen in deze..."

8. Verzoeker voegde daar bij brief van 24 maart 1998 onder meer het volgende aan toe: "Op onze gesprek van 12de maart jl., zegt u dat het u niet duidelijk staat hoe de

arbeidsbureau mij heeft gediscrimineerd in de zaak GPDW project. Met de volgende zeven punten probeer ik de arbeidsbureau mogelijk betrokkenheid in GPDW discriminerende behandeling te verduidelijken. Gelet op de meerdere gevoerde gesprekken (na mijn afwijzing) tussen ik (mevrouw X en Y; N.o.), het bepaalde uitspraken en het feit dat zij de werkelijkheid van mijn beschuldiging probeerde onder tapijt te vegen, is voor mij meer dan duidelijk dat als de arbeidsbureau niet mee deed, ze wisten tenminste dat de GPDW van plan was het aantal buitenlandse kandidaten te beperken. **DE ZEVEN FEITELIJK**

PUNTEN DIE MEDEPLICHTIGHEID AANWIJS:

(1) Op mei '97 had ik mij laten inschrijven voor de GPDW opleiding, maar tot en na de selectie van juni/juli werd ik niet uitgenodigd voor gesprek. De uitnodiging van november was met veel moeite en bellen gekregen. WAAROM? er was geen verklaring voor die vermoedelijke opzettelijke poging tot afwijzing door de arbeidsbureau. (2) Tijdens één van mijn veelvuldig bellen naar de arbeidsbureau, kreeg ik van een collega van (mevrouw X; N.o.) te horen dat ik hoefde geen zorg te maken want - volgens haar - had ik door de selectie niet gekund. HOE wist ze dit al van voren als het haar niet eerder bekend was dat het aantal buitenlanders worden beperkt? (3) Onmiddellijk na de selectie gesprek met mij, woedend over hoe die gegaan was, had ik gelijk (buiten de gesprek gebouw) naar (mevrouw X; N.o.) gebeld om te klachten, maar ik was verbaasd dat ze van mijn afwijzing al wist. HOE was dat mogelijk als de selectie-duo met de andere kandidaten nog bezig waren? (4) Na het lezen van mijn bezwaarschriften aan de GPDW en arbeidsbureau directeur, (mevrouw X en Y; N.o.) begonnen gelijk pogingen te doen om de voor hun bekende waarheid onder water te houden door bijv.: geen onderzoek in te stellen en het intrekking van mijn bezwaarschrift te lokken met onrealistische beton-tekening opleiding als ruil voor de GPDW opleiding. WAAROM - volgens hun - moet ik alles over de chauffeur opleiding opgeven en vergeten? Behalve het feit dat ze wisten dat ik nooit als gewenste kandidaat zal worden toegelaten. (5) Weken lang was de directeur reactie op mijn klacht brief tegen gehouden terwijl de twee mevrouwen dreigen met CHANTAGE als ik mijn brief niet intrek. WAAROM de chantage om te stoppen met verder hulp of bemiddeling als ik mijn brief niet intrek? (6) Ik ben van mening dat de arbeidsbureau wisten van te voren hoe de selectie gesprek gaan verlopen en als een gepland alibi, hebben ze opzettelijk geen vertegenwoordiger naar de selectie gesprek gestuurd zoals ze gemakkelijk zich kunnen verontschuldigen dat ze niet bij de selectie waren. (7) Tijdens mijn laatste gesprek met (mevrouw X en Y; N.o.), de wantrouwend uitspraak van de selectie-duo was eveneens ook door (mevrouw Y; N.o.) bevestigd dat het vak GOEDEREN-VRACHTWAGEN chauffeur niet om het rijden kunst gaat, maar meer om de zoveel geld waard goederen. HOE verklaar de arbeidsbureau dit overeenkomstig wantrouwend uitspraken?"

9. Arbeidsvoorziening Rijnmond reageerde bij brief van 10 juni 1998 onder meer als volgt op de brief van verzoeker van 24 maart 1998:

"Uw brief is voor mij aanleiding geweest om te (laten) onderzoeken in hoeverre uw bewering juist is. Via het geautomatiseerd systeem van Arbeidsvoorziening heb ik getracht te achterhalen wat er in de gesprekken tussen u en de medewerkers van Arbeidsvoorziening is voorgevallen om bij u de mening te doen postvatten dat er sprake is

van medeplichtigheid aan discriminatie bij uw bemiddeling naar werk. Ter verduidelijking ga ik er van uit dat met medeplichtigheid aan discriminatie bedoeld wordt het willens en wetens samenspannen met derden om u vanwege uw etnische achtergrond uit te sluiten van bemiddeling naar werk en/of plaatsing op een scholingstraject. Uit de gespreksverslagen tussen u en de medewerkers van het Arbeidsbureau zie ik geen aanwijzingen die een beschuldiging van medeplichtigheid aan discriminatie zoals hierboven omschreven, rechtvaardigen. Uit het overzicht van de gesprekken blijkt een gezamenlijke inspanning tussen u en mijn medewerkers om te komen tot een bemiddelingstraject welke het meest aansluit bij uw vooropleiding, ervaring en overige vaardigheden. Voor de uiteindelijke trajectskeuze zijn uiteraard ook uw slagingskansen naar een baan van belang. Dit mede ter beoordeling van desbetreffende medewerker van het Arbeidsbureau. De gesprekken tussen u en de medewerker van het Arbeidsbureau hebben uiteindelijk geresulteerd in een verwijzing naar het GPDW voor een selectie gesprek voor deelname aan het leer-werk project chauffeur beroepsgoederenvervoer. Voor deelname aan dit project bent u na het selectie gesprek uiteindelijk door het GPDW afgewezen. De redenen hiervoor is u bij brief van 2 december medegedeeld. Vervolgens hebben mijn medewerkers alternatieven met u besproken waaronder die van betontekenaar. Ik zie uit het bovenstaande geen aanknopingspunten om te kunnen aannemen dat er sprake is van medeplichtigheid aan discriminatoire activiteiten door medewerkers van het arbeidsbureau bij uw bemiddeling naar werk."

B. Standpunt verzoeker

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

"Na tevergeefse pogingen heb ik vervolgens gereageerd op een aanvraag voor een opleiding tot VRACHTWAGENCHAUFFEURS (een opleiding met baangarantie) via het GPD Wegvervoer. De loopbaanadviesafdeling van het arbeidsbureau toetst mijn nederlands in schrijven en spreken en die zou mij hebben opgegeven als geschikte kandidaat. Omdat ik verder niets meer hoorde leverde navraag na 8 weken op dat mijn naam niet aan de opleiding was doorgegeven. Op de voorlichtingsdag hoorde ik bovendien dat de opleiding alleen bestemd was voor Nederlanders. Uiteindelijk kreeg ik toch een uitnodiging voor een selectiegesprek maar om te worden afgewezen. Men motiveerde dit met het argument dat mijn motivatie onvoldoende zou zijn geweest. Telefonisch was mij tevoren echter al door een medewerker van het arbeidsbureau scholingafdeling meegedeeld dat ik niet door de selectie zou komen. Men had betrouwbare kandidaten nodig en aan mijn betrouwbaarheid werd getwijfeld!!!! Ik heb een bezwaarschrift geschreven naar het arbeidsbureau tegen de gehele gang van zaak. De medewerkers van het arbeidsbureau scholingafdeling nodigen mij uit en hebben mij echter onder druk gezet om dit bezwaarschrift in te trekken: zij zouden mij niet meer bemiddelen als ik mijn bezwaarschrift niet introk. Ik heb de zaak nogmaals schriftelijk voorgelegd aan de directeur en eiste van hem een antwoord. Er heeft inmiddels op 12 maart jl. een gesprek plaatsgevonden over mijn klacht (...). De uitkomst vond ik niet bevredigend. Er was mij slechts uitgelegd dat ik mijn klacht over de afwijzing voor de opleiding GPdW bij die

organisatie zelf diende neer te leggen. Mijn discriminatieklacht diende ik (...) nog eens schriftelijk naar voren te brengen." Verder merkte verzoeker het volgende op: "Hier bijgesloten is een pas (maar erg laat) ontvangen reactie van de directeur van arbeidsbureau (brief van 10 juni 1998; N.o.). Waarom de directeur na alle verzuim nu beslis op mijn klacht te reageren is onbekend. Toch is zijn late reactie o.a. een verzuim van redelijk aanvaardbare behandelingswijze van klachten. Dus ben ik echt ontevreden met de beweerde onderzoek en de manier waarop dit gedaan is. Gezien dat dit brief tegen alle verwachtingen van eerlijk klacht onderzoek en behandeling valt, ben ik van overtuigd dat mijn inzendingen waren door de directeur niet goed bestudeerd. Zijn beweerde onderzoek beschouw ik als eenzijdig en oneerlijk want, een geautomatiseerde systemen geven alleen ingevoerde data weer en niet de werkelijke gebeurtenis van gesprekken en uitlatingen. De werkelijke gesprekken, mijn ervaringen en de mondeling uitlatingen van de arbeidsbureau medewerkers waren niet eens onderzocht noch waren vragen zoals "**waarom wat gebeurde**" gesteld. Ik ben in deze zaak niet gehoord door de directeur."

C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

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

"I. Reactie op klachtformulering *Ad 1: Voorafgaande aan de aanmelding*: Verzoeker is op zijn verzoek aangemeld voor een loopbaanonderzoek. Hij was met zijn consulent van het arbeidsbureau in gesprek over de opleiding tot vrachtwagenchauffeur. Om de haalbaarheid van de opleiding te onderzoeken heeft de consulent verzoeker voorgedragen voor het loopbaanonderzoek. Bij het onderzoek diende tevens bekeken te worden op welke alternatieven verzoeker zich eventueel zou kunnen richten. Tijdens het intakegesprek op 9 juli 1997 is met verzoeker gesproken over zijn wens door het arbeidsbureau opgeleid te worden tot vrachtwagenchauffeur. Tijdens dit gesprek bleek dat verzoeker zich daar al zo sterk op gericht had dat een bespreking van andere mogelijkheden weinig succes had.

Rondom de aanmelding: De selectie bestaat gewoonlijk uit de volgende stappen:

1. Aanmelding door Arbeidsbureau
2. Voorselectie door consulent scholing
3. Bijwonen voorlichting GPdW
4. Invullen vragenformulier na voorlichtingsbijeenkomst
5. Selectie gesprek GPdW
6. Capaciteitenonderzoek (veiligheidstest, persoonlijkheidstest, vragenlijsten, gesprek)
7. Bij twijfel over rijvaardigheid rijtest
8. Medische keuring
9. Overeenkomst GPdW (Verzoeker; N.o.) is getest bij de afdeling Loopbaanadvies & Selectie (Arbeidsvoorziening), daardoor is het gesprek onder punt 2 (voorselectie door consulent scholing) achterwege gebleven en is de betrokkene direct uitgenodigd voor de voorlichting (punt 3 en 4). Vervolgens volgde punt 5, het selectiegesprek met de Gemeenschappelijke Personeelsdienst voor het wegvervoer (GPdW). Hier is hij afgewezen door het GPdW. Alvorens verzoeker uit te nodigen voor de testdag, was het nodig om

eerst duidelijkheid te hebben over zijn geschiktheid voor het beroep van vrachtwagenchauffeur. Omdat het arbeidsbureau niet beschikt over een uitgebreide geschiktheidstest voor dit beroep, is verzoeker doorverwezen naar de GPdW. Hierbij werd met verzoeker afgesproken dat bij mogelijke gebleken ongeschiktheid hij zou terug komen bij het arbeidsbureau en dat in dat geval een loopbaanonderzoek gestart zou worden met een onderzoek naar de verstandelijke vermogens, de beroepenvoorkeur en enkele persoonskenmerken. Voor het onderzoek naar de verstandelijke vermogens zou gebruik worden gemaakt van de Multiculturele Capaciteitentest, welke speciaal is ontwikkeld voor allochtone kandidaten. Verzoeker vond dit een goed voorstel. Om de procedure zo kort mogelijk te houden heeft de consulent verzoeker een taaltoets afgenomen. Deze taaltoets is een voorselectie voor de deelname aan de Multiculturele Capaciteitentest en geeft een indicatie of een testkandidaat in staat is de Nederlandse uitleg voldoende te begrijpen om de test naar behoren te kunnen maken. Hoewel de mondelinge taalvaardigheid van verzoeker matig was, bleek zijn lees en schrijfvaardigheid voldoende om met succes aan de testdag te kunnen deelnemen. Verzoeker was op het moment van het intakegesprek zeer sterk gericht op de opleiding tot vrachtwagenchauffeur. Andere opties bleken niet bespreekbaar. Om zijn wens op haalbaarheid te testen is verzoeker doorverwezen naar de GPdW. Het voordeel hiervan was dat er snel inzicht zou zijn in zijn geschiktheid en hij bij een positief resultaat gelijk zou kunnen doorstromen naar de opleiding. Bij een eventueel negatief resultaat zou de consulent met verzoeker nieuwe mogelijkheden bespreken en zou het loopbaanonderzoek snel kunnen starten, vooral ook omdat de voorselectie (de taaltoets) in dat geval al heeft plaatsgevonden. Het was de bedoeling dat verzoeker zou worden aangemeld voor de eerstvolgende voorlichtingsronde op 26 augustus 1997 en daaropvolgende selectie bij GPdW. De reden waarom verzoeker geen oproep voor deze voorlichtingsronde heeft ontvangen is niet duidelijk geworden. Zodra dit echter bleek heeft de consulente er direct voor gezorgd dat betrokkene een oproep kreeg voor de eerste daaropvolgende voorlichtingsronde op 11 november 1997, welke werd gevolgd door een selectie gesprek met de GPdW. Op grond van onvoldoende geschiktheid voor de opleiding tot vrachtwagenchauffeur is verzoeker afgewezen door de GPdW. De redenering voor deze afwijzing (zoals onder meer opgenomen in de brief van Radar van 18-3-98) is een zuiver objectieve redenering, welke vakinhoudelijk is gericht en geen enkele aanleiding geeft om uit te gaan van een discriminatoire instelling. Voor Arbeidsvoorziening bestond er geen aanleiding anderszins te veronderstellen. Conclusie:

Uit alle beschikbare informatie is niet gebleken van enige onzorgvuldigheid van Arbeidsvoorziening Rijnmond in de procedure van aanmelding en selectie voor deelname aan het leer-werk project chauffeur beroepsgoederenvervoer. Van discriminatie op grond van zijn afkomst is evenmin iets gebleken. Vanzelfsprekend kan Arbeidsvoorziening geen invloed uitoefenen op de selectie die het GPdW uitvoert. Het maximale wat Arbeidsvoorziening voor verzoeker kon doen, hem tot en met het selectie gesprek met GPdW brengen, is geslaagd. Verzoeker zijn derhalve geen mogelijkheden onthouden voor plaatsing/opleiding in de door hem gewenste richting. *Ad 2:* In vervolg op de afwijzing door het GPdW, is verzoeker uitgenodigd door (mevrouw X; N.o.) van de afdeling scholing, om

een aantal nieuwe mogelijkheden met hem door te nemen. Hierbij werden met verzoeker de volgende afspraken gemaakt. De mogelijkheid van deelname en selectie voor een opleiding tot betontekenaar zou worden bekeken, welke opleiding in februari 1998 van start zou gaan. Bij negatieve selectie zou worden gezocht naar andere opties. Na de afwijzing door de GPdW van 21 november 1998 heeft betrokkene op 28 november 1998 een klacht ingediend bij Arbeidsvoorziening Rijnmond. In een vervolgesprek met (mevrouw X en mevrouw Y; N.o.) (sectormanager van de sector Techniek) is het mogelijk volgen van een opleiding tot betontekenaar aan de orde geweest. In dit gesprek is tevens de inhoud van de klacht ter sprake gekomen. In dit gesprek is verzoeker medegedeeld dat er zeker voorzover het Arbeidsvoorziening aangaat geen discriminerende redenen ten grondslag liggen aan de afwijzing. In de loop van dit gesprek heeft verzoeker aangegeven zijn klacht te zullen intrekken. Verder is aan verzoeker medegedeeld dat hij zou worden aangemeld voor de opleiding betontekenaar. Vervolgens heeft verzoeker op 18 februari 1998 een schriftelijke reactie ontvangen van de directeur Arbeidsvoorziening Rijnmond waarin hem wordt medegedeeld dat bij de afwijzing geen sprake is geweest van discriminatie en dat de ervaring leert dat een aanmerkelijk deel van de kandidaten van allochtone afkomst is. Dit blijkt ook uit de lijst van aangemelde kandidaten voor de voorlichting (...). Omdat verzoeker bleef volharden in zijn klacht is hij vervolgens bij brief van 6 maart 1998 door Arbeidsvoorziening Rijnmond uitgenodigd voor een gesprek op 12 maart 1998 met de heer (...), werkzaam als staffunctionaris van Arbeidsvoorziening Rijnmond. Dit gesprek werd gevolgd door een brief op 18 maart 1998 van Radar, en een brief van 24 maart 1998 van verzoeker. Deze brief is voor de directeur van Arbeidsvoorziening Rijnmond aanleiding geweest om de klacht van verzoeker te laten onderzoeken om na te gaan in hoeverre de beweringen van verzoeker juist zijn. Op 10 juni 1998 wordt verzoeker geïnformeerd over de resultaten van dit onderzoek. De directeur deelt verzoeker mede geen aanknopingspunten te hebben om te kunnen aannemen dat medewerkers van Arbeidsvoorziening zich hebben schuldig gemaakt aan discriminatie bij de bemiddeling van verzoeker naar werk. Uit de informatie van Arbeidsvoorziening Rijnmond blijkt een gezamenlijke inspanning tussen verzoeker en de medewerkers van Arbeidsvoorziening, om te komen tot een bemiddelingstraject welke het meest aansluit bij de vooropleiding, ervaring en overige vaardigheden van verzoeker. Ook hebben de medewerkers van Arbeidsvoorziening Rijnmond alternatieven met verzoeker besproken waaronder die van betontekenaar. In februari 1998 werd duidelijk dat verzoeker onvoldoende opleidingsachtergrond heeft om ook deze opleiding te kunnen volgen. Uiteindelijk is verzoeker via het projectbureau 'Samen werken' van Arbeidsvoorziening bij de Shell geplaatst op de functie assistent project operator gedurende 12 maanden. Als arbeidsinpassende maatregel heeft Arbeidsvoorziening Rijnmond ten behoeve van deze functie op 5 mei 1998 een positieve WIW-verklaring voor verzoeker afgegeven. Vervolgens is verzoeker per 25 juni 1998 met deze baan bij de Shell gestopt omdat hij een 1-jarige dagopleiding tot Netwerkbeheerder via SPC Employability kon volgen via een ESF-project. Hiervoor heeft verzoeker een aanvraag ingediend bij Arbeidsvoorziening Rijnmond teneinde een noodzakelijkheidsverklaring te verkrijgen. Op verzoek en aanvraag van

verzoeker heeft Arbeidsvoorziening een positief advies afgegeven voor het volgen van deze opleiding, om verzoeker in de gelegenheid te stellen zulks met behoud van uitkering te doen. Conclusie:

Uit voorgaande is niet gebleken dat Arbeidsvoorziening Rijnmond druk op verzoeker heeft gezet om zijn klacht in te trekken. Evenmin is gebleken dat Arbeidsvoorziening Rijnmond niet voortvarend heeft gereageerd op zijn klacht en of onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar zijn klacht. Verder is evenmin gebleken dat geen bemiddelingsactiviteiten meer zouden worden ondernomen als hij zijn klacht niet zou intrekken. Opgemerkt wordt dat uit het feit dat Arbeidsvoorziening arbeidsinpassende maatregelen heeft ontplooid door na een aanvraagprocedure een WIW-verklaring voor verzoeker af te geven en naderhand de procedure te doorlopen welke nodig is voor afgifte van een noodzakelijkheidsverklaring, blijkt dat Arbeidsvoorziening is doorgegaan met haar activiteiten op de gebruikelijke wijze.

II Reactie op vragen (...) *Vraag 1* De aanmelding van (verzoeker voor het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer; N.o.) vond plaats op 6 augustus 1997. (...) *Vraag 3* (Verzoeker; N.o.) was helaas door onbekende redenen niet uitgenodigd voor de voorlichting van 26 augustus 1997. Hiervoor zijn mondeling excuses aangeboden. Op 3 september 1997 is (verzoeker; N.o.) uitgenodigd voor de eerstvolgende voorlichting 11 november 1997. *Vraag 4* De datum van de voorlichtingsdag was 11 november 1997. De dag is georganiseerd door GPdW in samenwerking met Arbeidsvoorziening. *Vraag 5* Het selectiegesprek heeft plaatsgevonden op 19 november 1997 door 2 medewerkers van GPdW. Zij hebben het gesprek gevoerd onder verantwoordelijkheid van mevrouw (...) van GPdW. Indien er tijdens dit gesprek aantekeningen zijn gemaakt, zijn zij niet aan Arbeidsvoorziening overgelegd. *Vraag 6* Arbeidsvoorziening houdt de voorselectie, nodig uit voor de voorlichting en verleent faciliteit ten behoeve van de voorlichting. GPdW selecteert (Arbeidsvoorziening is niet bij deze selectie betrokken). *Vraag 7* (Waar heeft het onderzoek naar aanleiding van de klacht van verzoeker uit bestaan?; N.o.) Aan de hand van de deelnemerslijsten is nagegaan hoeveel deelnemers bij de voorselectie van allochtone afkomst zijn. (...) Reactie op vragen aan mevrouw X en mevrouw van Y (...) *Vraag 1* (Mevrouw X; N.o.) kan zich niet herinneren (verzoeker; N.o.) te hebben gesproken voor de voorlichting. In ieder geval heeft (mevrouw X; N.o.) geen mededelingen met een dergelijke strekking (dat hij niet door de selectie zou komen omdat aan zijn betrouwbaarheid werd getwijfeld; N.o.) aan hem gedaan. *Vraag 2* (Mevrouw Y en mevrouw X; N.o.) hebben niet gezegd dat de bemiddeling gestopt zou worden, maar dat door de houding en vasthoudendheid van verzoeker tijdens de gesprekken vanuit afdeling Scholing op dat moment verder zoeken naar een alternatieve opleiding voor de GPdW in de weg stond. Bovendien is verzoeker medegedeeld dat de informatie teruggekoppeld zou worden naar de consultant van het arbeidsbureau. Tevens is verzoeker medegedeeld dat hij voor verdere dienstverlening naar het arbeidsbureau zou worden terugverwezen. *Niet dat verzoeker niet meer bemiddeld zou worden.* Van dit gesprek zijn geen aantekeningen gemaakt. De resultaten van dit gesprek zijn verwoord in de brief van Arbeidsvoorziening Rijnmond van 18 februari 1998."

2. Het CBA voegde bij zijn reactie onder meer het volgende overzicht:

"De cliënten die opgeroepen zijn voor de voorlichtingen bestaan uit de volgende nationaliteit cq. bevolkingsgroepen. **Nederlandse nationaliteit: Overige nationaliteiten**

Totaal:

42x 15x 57x verder uitgewerkt:

Bevolkingsgroepen:

Nederlandse :31x Turkije : 8x Marokko : 2x Suriname : 4x Aruba : 1x Derde Wereld : 4x Voormalig Joegoslavië : 4x Vluchteling : 1x Roemenië : 1x Nader te bepalen : 1x **Totaal**

:57x" D. Reactie verzoeker 1. Verzoeker deelde in zijn reactie op het standpunt van het CBA onder meer het volgende mee:

"De reactie van de Arbeidsvoorziening op de klachtenformulering komt mij nogal eenzijdig over. De arbeidsvoorziening zou geheel korrekt hebben gehandeld, voldoende hebben gereageerd etc.etc. Er staan echter in het stuk onjuistheden die ik als volgt zal becommentarieren:

Ad.1 Op 9 juli '97 werd slechts mijn kennis van het Nederlands getoetst. Er is mij echter geen enkel ander voorstel gedaan, laat staan dat andere mogelijkheden met mij besproken zijn. Natuurlijk was ik sterk gericht op de opleiding tot chauffeur omdat dit een baangarantie met zich meebracht. (...) Ik ben getest bij de Arbeidsvoorziening maar niet eerder dan nadat ik een klacht had ingediend bij het Arbeidsburo ben ik uitgenodigd voor de voorlichting. Er is niet met mij afgesproken dat bij mogelijk gebleken ongeschiktheid ik zou terugkomen voor verder loopbaanonderzoek. Er is geen enkel voorstel gedaan. Andere opties zijn mij niet voorgesteld. (...) ik zie geen bewijs dat de motivatie voor mijn afwijzing niet discriminatoir zou zijn. Nav. Conclusie: Hoe kan het GAB geen invloed hebben in een project waar de overheid waarschijnlijk meer dan 50% financiert? De handelwijze van het GAB blijft nmm. Onvoldoende. Het GAB heeft onvoldoende getracht mij te plaatsen voor de opleiding. Ad.2: Ik heb zelf (mevrouw X; N.o.) gebeld voor een afspraak. De opleiding tot betontekenaar had ik zelf al eerder aangevraagd maar ook hiervoor was ik eerder afgewezen. Ook hieruit blijkt weer dat de bemiddelaars niet serieus waren. (...) Ik ben onder druk gezet om mijn klacht in te trekken. Bewijs kan ik leveren middels een op de band opgenomen gesprek. (...) Er is geen bewijs dat de directie daadwerkelijk een onderzoek heeft ingesteld. De afgifte van een positieve WIW verklaring is uitsluitend afgegeven omdat dit een minimumloon-baan was. Nav. Conclusie : Ik heb op de cassetteband een gesprek opgenomen waaruit blijkt dat ik wel degelijk onder druk ben gezet om mijn klacht in te trekken. Ik kan dit bewijs op de band overleggen. Nav. reactie op vraag 7:

De cijfers over het werkelijke aantal tot de opleiding toegelaten aangenomen Nederlandse en allochtone cursisten is niet bekend. Er wordt uitsluitend weergegeven welke personen opgeroepen zijn voor de voorlichting. (...) notitie van (...) dd. 24-06-1997. Onder aandachtspunten bij begeleiding van cliënt:

Ik zou moeilijk te verstaan zijn. Als u naar mij luistert en mijn nederlands taalgebruik in woord en geschrift grondig bekijkt en beluistert moet u duidelijk worden dat ik mij meer dan goed verstaanbaar kan maken in het Nederlands. Zie ook mijn eerdere correspondentie gericht aan de Ombudsman. Alleen al een afwijzing op grond van gebrek aan kennis van

de Nederlandse taal zou volslagen onterecht zijn. Nogmaals: ik blijf van mening dat de Arbeidsvoorziening in zijn bemiddelingsactiviteiten behoorlijke steken heeft laten vallen, de reactie van de Arbeidsvoorziening tracht deze missers weg te nemen maar het brengt alleen maar meer onvolkomenheden en onwaarheden aan het licht. De behandeling door de Arbeidsvoorziening en haar reacties in deze zaak hebben mijn standpunt omtrent discriminatie niet kunnen wijzigen."

2. Tijdens een gesprek met twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman liet verzoeker weten dat hem tijdens het gesprek op 8 januari 1998 een opleiding tot betontekenaar was aangeboden. Daar was hij mee akkoord gegaan. Afgesproken was dat hij zijn klacht (zijn brief van 28 november 1997) zou intrekken. Verzoeker deelde mee dat hij zijn klacht niet meteen na het gesprek van 8 januari 1998 had ingetrokken, omdat hij de gang van zaken wilde afwachten. Hij gaf aan dat hij wel een intrekingsbrief had geschreven, maar dat hij deze niet had verstuurd. Verzoeker deelde mee dat tijdens het gesprek op 6 februari 1998 onder meer was gesproken over het feit dat de opleiding tot betontekenaar niet doorging. Dit was hem voor dit gesprek al telefonisch meegedeeld. Verzoeker gaf aan dat hem tijdens het gesprek van 6 februari 1998 een nieuw aanbod was gedaan. Het nieuwe aanbod hield in om verzoeker via een detacheringsbureau te bemiddelen. Mocht een werkgever hem werk willen geven en zou daarvoor een opleiding nodig zijn, dan was Arbeidsvoorziening Rijnmond, afdeling Scholing, bereid om daaraan mee te werken. Verzoeker merkte op dat tegen hem was gezegd dat hij dan wel zijn klacht diende in te trekken. Dit was voorwaarde. Ter staving hiervan liet verzoeker een bandopname horen die hij van het gesprek van 6 februari 1998 had gemaakt. Hierop viel onder meer te horen dat mevrouw Y en mevrouw X aan verzoeker meedeelden dat pas die week iets bekend was geworden over de opleiding tot betontekenaar, dat zij alternatieven hadden bekeken en dat zij hem bemiddeling via een detacheringsbureau konden aanbieden. Verder wezen zij erop dat dit de laatste mogelijkheid was en dat als hij dit niet wilde het ophield. Hij zou dan worden terugverwezen naar het arbeidsbureau. Vervolgens deelden mevrouw Y en mevrouw X aan verzoeker mee dat hij zich dan wel aan zijn kant van de afspraak diende te houden. Uit het vervolg van het gesprek bleek dat zij hiermee doelden op de afspraak die op 8 januari 1998 was gemaakt, te weten dat hij zijn klacht zou intrekken. Mevrouw Y en mevrouw X gaven met zoveel woorden aan dat dit een voorwaarde was. Tevens gaven zij aan van mening te zijn dat verzoekers klacht onterecht was. Vervolgens bracht verzoeker ter sprake de volgens hem gemaakte opmerking dat een werkgever hem niet zou vertrouwen vanwege de waarde van de goederen. Verzoeker gaf aan dat dit niet alleen door het selectieduo van de GPdW, maar tevens door mevrouw Y en mevrouw X was gezegd. Verzoeker liet ter zake de door hem gemaakte bandopnamen van de gesprekken van 8 januari 1998 en 6 februari 1998 horen. Hierop viel onder meer te horen dat mevrouw Y en mevrouw X tijdens het gesprek van 8 januari 1998 aan verzoeker meedeelden dat niet iedereen met een lading van 40 miljoen kan rijden. Verzoeker gaf aan dat hij deze opmerking zelf in verband had gebracht met de opmerking van het selectieduo van de GPdW, inhoudende, aldus verzoeker, dat een werkgever hem niet zou vertrouwen met f 20.000 of meer aan goederen. Verzoeker merkte op dat

mevrouw Y en mevrouw X, gelet op hun opmerking, het daar blijkbaar mee eens waren.

E. Nadere informatie

1. Het CBA liet naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman onder meer het volgende weten:

"De leidinggevende van (mevrouw X; N.o.) ((mevrouw Y; N.o.)) heeft de klacht in eerste instantie behandeld. Zowel (mevrouw Y als mevrouw X; N.o.) hebben naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.) beiden een gesprek met hem gevoerd. Hierna volgde een brief. Vervolgens heeft (verzoeker; N.o.) over zijn klacht nogmaals een gesprek gehad met (de staffunctionaris van Arbeidsvoorziening Rijnmond; N.o.). De verdere briefwisseling in het dossier geeft overigens de zaken weer die betreffende (verzoeker; N.o.) zijn geschreven. In aanvulling op het antwoord (...) wordt nog het volgende opgemerkt. In de regio Rijnmond was het op dat moment de werkwijze dat de cliënt een consulent op het arbeidsbureau had en deze de cliënt doorverwees naar Scholing als er een (voor)selectie voor een opleiding moest plaatsvinden. Indien de selectie tot resultaat had dat een kandidaat niet op een opleiding geplaatst kon worden werd de cliënt weer verwezen naar zijn consulent op het arbeidsbureau. Scholing functioneerde destijds als een 2e lijnsvoorziening. De consulent op het arbeidsbureau ging vervolgens verder met de kandidaat." Verder verstrekte het CBA een lijst van de in 1997 geplaatste kandidaten voor het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer. Uit deze lijst blijkt dat er in 1997 in totaal 37 kandidaten waren geplaatst. Daarvan hebben er zeven een andere dan de Nederlandse nationaliteit en maken er vijftien deel uit van een andere bevolkingsgroep.

2. Naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman deelde de bureau manager van de Stichting Gemeenschappelijke Personeelsdienst Wegvervoer (de GPdW) onder meer mee dat de GPdW de selectie van kandidaten verricht (met test en al). Verder gaf hij aan dat de toelevering van kandidaten door Arbeidsvoorziening per regio verschillend verloopt. In sommige regio's worden alle cliënten die aangeven chauffeur te willen worden aangemeld. Andere regio's houden voorafgaand aan de aanmelding bij de GPdW een selectiegesprek.

F. Reactie op de bevindingen

Het CBA deelde onder meer het volgende mee:

"Overigens hecht ik er aan mijn verbazing uit te spreken over het feit, dat verzoeker geluidsopnamen heeft gemaakt, en deze kennelijk laat in de procedure aan u heeft overgelegd. Ik refereer mij gaarne aan uw oordeel over de mate, waarin de bandopnamen de stellingen van verzoeker onderbouwen. Naar mijn mening zegt verzoekers handelwijze echter veel over de houding van verzoeker jegens de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, en zijn bereidheid om zich in de bewuste gesprekken constructief op te stellen. Ik kom daarop in het vervolg van deze brief nog terug.

1. De GPdW geeft in de afwijzing van 2 december 1997 aan dat verzoeker is afgewezen voor deelname aan de opleiding omdat hij tijdens het selectiegesprek onvoldoende zijn motivatie voor het volgen van de opleiding naar voren kon brengen en verzoeker geen duidelijk beeld voor ogen had wat het vak chauffeur beroepsgoederenvervoer inhoudt en

wat derhalve van een chauffeur verwacht wordt. Verder heeft verzoeker tijdens het gesprek aangegeven moeite te hebben om onder druk te werken. De GPdW stelt in de afwijzing dat een chauffeur beroepsgoederenvervoer dagelijks onder een enorme druk moet kunnen functioneren. De mededeling van betrokken consultants aan verzoeker dat niet iedereen met een lading van 40 miljoen kan rijden, kan niet anders worden gezien dan in het licht van eerder door de GPdW geconstateerde onvoldoende geschiktheid van verzoeker voor het vak chauffeur beroepsgoederenvervoer. Een chauffeur die niet geschikt is voor het werk, wordt geen kostbare lading toevertrouwd. Ten onrechte brengt verzoeker deze opmerking in verband met een wantrouwen vanwege zijn afkomst. De afkomst van verzoeker staat hier echter geheel los van. Nergens blijkt uit dat bij de afwijzing sprake is geweest van enige discriminatie van verzoeker op grond van zijn afkomst. Uit de lijst geplaatste kandidaten voor het onderhavige leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer blijkt dat vijftien van de 37 kandidaten van allochtone afkomst zijn.

2. Ten aanzien van verzoekers klacht dat Arbeidsvoorziening Rijnmond hem onder druk heeft gezet om zijn klacht in te trekken (verzoeker zou niet meer worden bemiddeld als hij zijn klacht niet zou intrekken) wil ik naar aanleiding van het verslag van bevindingen nog het volgende opmerken. Consulente mevrouw (X; N.o.) geeft aan dat zij vanuit een grote betrokkenheid verzoeker had opgeroepen voor het gesprek op 8 januari 1998. Mevrouw (Y; N.o.) was bij dit gesprek aanwezig. In dit gesprek is door de consultants aangegeven dat de klacht van verzoeker ongegrond en beledigend was voor betrokken consultant mevrouw (X; N.o.). Verzoeker kon hierin meegaan. De consultants voerden aan dat als verzoeker dit inderdaad zo vond, het een mooi gebaar zou zijn om die brief in te trekken. Verzoeker vond dit ook correct. In het gesprek op 8 januari 1998 heeft verzoeker aangegeven dat hij de brief die hij aan de directie heeft gestuurd, schriftelijk zal intrekken. Verzoeker zelf beaamt dat hij bij dit gesprek beloofd heeft om zijn klacht schriftelijk in te trekken. Vervolgens zijn er in dit gesprek verschillende alternatieven doorgenomen met verzoeker en is daaraan gewerkt.

3. Betrokken consultants geven aan dat zij met de eerder gemaakte afspraak met verzoeker omtrent de intrekking, waar hij zich aanvankelijk in kon vinden, voor ogen hebben gehad om het spanningsveld tussen partijen weg te nemen. De consultants vonden het spanningsveld welke de lopende klacht opriep niet bevorderlijk voor de samenwerking en interactie met verzoeker welke nodig is om hem in traject te krijgen. De consultants beoogden hiermee een betere sfeer te creëren, om hun taak zo goed mogelijk en naar behoren te kunnen uitvoeren.

4. In het daaropvolgende gesprek geeft verzoeker evenwel aan dat hij zijn belofte niet is nagekomen omdat hij de gang van zaken wilde afwachten. Verzoeker was van mening dat als hij de brief zou intrekken, er niets meer zou gebeuren. Bij het vervolgesprek stond volgens de consultants bij verzoeker de volgens hem ondervonden discriminatie centraal en het feit dat hij per se de opleiding tot chauffeur wilde volgen. Vandaar dat het de scholingsconsultanten niet langer zinvol leek om door te gaan met het gesprek. Verzoeker werd terugverwezen naar zijn eigen consultant op het arbeidsbureau, teneinde alternatieve

trajectmogelijkheden te kunnen vervolgen.

5. Uitgaande van uw weergave van de bandopnamen van verzoeker zou de handelwijze van consulenten wellicht kunnen worden opgevat als het uitoefenen van druk. Is dat objectief gezien het geval geweest, dan acht ik dit niet juist. Daarbij moet echter in ogenschouw worden genomen dat betrokken consulenten geconfronteerd waren met een - huns inziens onterechte, en lichtvaardig geuite - zware beschuldiging. Dit heeft naar hun mening mede de sfeer van het gesprek bepaald. Voorts zal verzoeker de bandopname-apparatuur niet voor niets hebben meegenomen. Het is daarom ook bepaald niet onmogelijk dat verzoeker het gesprek mede heeft gestuurd in een richting die hem gewenst voorkwam.

6. Wat hiervan ook zij, de leidinggevende van betrokken consulenten heeft voorgaande reeds besproken met hen. Hierbij is door beide consulenten aangegeven dat zij in de toekomst situaties als de onderhavige zullen vermijden en spanningen van dergelijke aard op een andere manier zullen trachten op te lossen, onafhankelijk van al dan niet lopende klacht- en of bezwaarprocedures van hun cliënten.

7. Ten aanzien van de bemiddeling wordt nog opgemerkt dat scholing in de regio Rijnmond destijds als een 2e lijns voorziening functioneerde. In geval een kandidaat niet kon worden geplaatst op een opleiding, werd de kandidaat wederom door de scholingsconsulenten doorverwezen naar zijn consulent op het arbeidsbureau voor het vervolgen van het bemiddelingstraject. Uit de gespreksverslagen is ook op te maken dat verzoeker zou worden terugverwezen naar (zijn eigen consulent op) het arbeidsbureau. Het is dus niet zo dat verzoeker niet langer zou worden bemiddeld door Arbeidsvoorziening. Het arbeidsbureau is daarna ook op de gebruikelijke wijze doorgedaan met het ontplooiën van bemiddelingsactiviteiten ten aanzien van verzoeker. Arbeidsvoorziening heeft een aanvraagprocedure voor een WIW-verklaring in behandeling genomen om verzoeker WIW te indiceren, met als resultaat dat een WIW-verklaring voor hem is afgegeven. Het afgeven van een WIW-verklaring is een ingevolge de WIW aan Arbeidsvoorziening opgedragen bemiddelingsactiviteit. Arbeidsvoorziening kan verzoeker niet volgen in zijn stelling dat deze WIW-verklaring uitsluitend is afgegeven omdat dit een minimumloon-baan was. Daarna heeft verzoeker een aanvraag ingediend bij het arbeidsbureau voor afgifte van een noodzakelijkheidsverklaring. Ook deze procedure is in behandeling genomen en is er een positief advies afgegeven aan de uitkerende instantie om verzoeker in de gelegenheid te stellen een opleiding tot netwerkbeheerder te mogen volgen met behoud van uitkering."

Beoordeling

I. . Ten aanzien van de aanmelding en selectie voor het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer

1. Verzoeker, van Nigeriaanse nationaliteit, klaagt er in de eerste plaats over dat Arbeidsvoorziening Rijnmond in de procedure van aanmelding en selectie voor zijn

deelname aan het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer onzorgvuldig te werk is gegaan en ziet in de door hem als onzorgvuldig gekwalificeerde handelingen een uiting van discriminatie op grond van zijn afkomst.

2. Verzoeker baseert zijn standpunt dat Arbeidsvoorziening Rijnmond hem in de procedure van aanmelding en selectie voor zijn deelname aan het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer heeft gediscrimineerd op grond van zijn afkomst op de volgende, door hem als onzorgvuldig gekwalificeerde, handelingen:

- het in eerste instantie niet doorgeven van zijn naam aan de Stichting Gemeenschappelijke Personeelsdienst Wegvervoer (GPdW); - de mededeling tijdens de voorlichtingsdag dat de opleiding alleen bestemd was voor Nederlanders; - de mededeling dat men betrouwbare kandidaten nodig had en dat aan zijn betrouwbaarheid werd getwijfeld; - de wachttijd vóór het selectiegesprek (45 minuten), de duur van het selectiegesprek (20 minuten) en de afwijzing na het selectiegesprek met als argument dat zijn motivatie onvoldoende zou zijn geweest.

3. Ten aanzien van het eerste punt merkt het CBA op dat niet meer valt te achterhalen waarom verzoeker geen oproep voor de voorlichtingsdag op 26 augustus 1997 en de daarop volgende selectie heeft ontvangen. In het "overzicht traject administratie" staat dat Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker op 6 augustus 1998 heeft aangemeld voor de voorlichtingsdag en de daarop volgende selectie voor het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer. Het feit dat er in dit traject iets is misgegaan, wil nog niet zeggen dat Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker heeft gediscrimineerd op grond van zijn afkomst. Nadat verzoeker op 20 oktober 1997 aan Arbeidsvoorziening Rijnmond had laten weten dat hij nog niets had vernomen over de scholing tot vrachtwagenchauffeur, heeft Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker direct opnieuw aangemeld. Vier dagen later, op 24 oktober 1997, ontving hij alsnog een uitnodiging voor de voorlichtingsdag.

4. Met betrekking tot het tweede door verzoeker genoemde punt - de mededeling tijdens de voorlichtingsdag dat de opleiding alleen bestemd was voor Nederlanders - is in de eerste plaats van belang dat deze mededeling niet is gedaan door medewerkers van Arbeidsvoorziening Rijnmond, maar door andere kandidaten voor de opleiding. Verder is van belang dat de Stichting Gemeenschappelijke Personeelsdienst Wegvervoer (GPdW) in haar brief van 2 december 1997 aan verzoeker heeft laten weten dat de mededeling dat de opleiding alleen bestemd is voor Nederlanders moet berusten op een misvatting. De GPdW geeft aan dat de opleiding is bedoeld voor werklozen, met speciale aandacht voor een aantal doelgroepen, waaronder allochtonen. Verder wijst zij erop dat ruim 20% van de kandidaten allochtoon is. Dit wordt bevestigd door de door het CBA verstrekte lijst van deelnemers aan de voorlichtingsdag (zie **BEVINDINGEN** onder C.2.). Verder blijkt hieruit dat er kandidaten van verschillende nationaliteiten en bevolkingsgroepen voor de voorlichtingsdag en de daarop volgende selectie zijn uitgenodigd. Ook verzoeker is voor de voorlichtingsdag en de daarop volgende selectie uitgenodigd. Verder is van belang dat uit de door het CBA verstrekte lijst van de in 1997 geplaatste kandidaten voor het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer blijkt dat ongeveer 40% van de geplaatste kandidaten allochtoon is.

5. Ten aanzien van de uitlatingen die volgens verzoeker door medewerkers van Arbeidsvoorziening Rijnmond (tijdens het gesprek op 8 januari 1998) en medewerkers van de GPdW (tijdens het selectiegesprek) over zijn betrouwbaarheid zijn gedaan, is in de eerste plaats van belang dat gedragingen van (medewerkers van) de GPdW niet aan het CBA kunnen worden toegerekend. Verder is van belang dat uit de bandopnamen die verzoeker van de gesprekken op 8 januari 1998 en 6 februari 1998 heeft gemaakt niet blijkt dat mevrouw Y en mevrouw X van Arbeidsvoorziening Rijnmond zich negatief hebben uitgelaten over verzoekers betrouwbaarheid. Gelet hierop en op de mededeling van verzoeker dat hij hetgeen mevrouw Y en mevrouw X tijdens het gesprek van 8 januari 1998 tegen hem hebben gezegd, te weten dat niet iedereen met een lading van 40 miljoen kan rijden, zelf in verband heeft gebracht met hetgeen de medewerkers van de GPdW tijdens het selectiegesprek tegen hem zouden hebben gezegd, is niet aannemelijk dat mevrouw Y en mevrouw X van Arbeidsvoorziening Rijnmond zich negatief hebben uitgelaten over verzoekers betrouwbaarheid.

6. Resteert de wachttijd vóór het selectiegesprek (45 minuten), de duur van het selectiegesprek (20 minuten) en de afwijzing na het selectiegesprek met als argument dat zijn motivatie onvoldoende zou zijn geweest. Het selectiegesprek en de selectie heeft plaatsgevonden met/door (medewerkers van) de GPdW. Het CBA geeft in zijn reactie aan dat het arbeidsbureau daarop geen invloed kan uitoefenen. Ook de GPdW heeft laten weten dat de GPdW verantwoordelijk is voor de uiteindelijke selectie.

7. Gezien de hiervoor onder 3. tot en met 6. genoemde punten (los en in onderling verband gezien) moet worden geoordeeld dat er geen aanwijzingen zijn dat Arbeidsvoorziening Rijnmond verzoeker heeft gediscrimineerd op grond van zijn afkomst bij zijn aanmelding voor de voorlichtingsdag en de daarop volgende selectie voor het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer. De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

II. . Ten aanzien van de op verzoeker uitgeoefende druk om zijn klacht in te trekken

1. Verder klaagt verzoeker over de wijze waarop Arbeidsvoorziening Rijnmond heeft gereageerd op de door hem ingediende klacht. Hij klaagt er met name over dat Arbeidsvoorziening Rijnmond hem onder druk heeft gezet om zijn klacht in te trekken (verzoeker zou niet meer worden bemiddeld als hij zijn klacht niet zou intrekken).

2. Uit de bandopname van het gesprek van 6 februari 1998 (zie **BEVINDINGEN** onder D.2.) blijkt dat mevrouw Y en mevrouw X tijdens dit gesprek aan verzoeker als laatste mogelijkheid bemiddeling via een detacheringsbureau hebben aangeboden. Verder blijkt daaruit dat mevrouw Y en mevrouw X daarbij als voorwaarde hebben gesteld dat verzoeker zijn klacht diende in te trekken. Met andere woorden: als hij zijn klacht niet zou intrekken, dan zou hij geen gebruik kunnen maken van de mogelijkheid van bemiddeling via een detacheringsbureau. Hij zou dan worden terugverwezen naar het arbeidsbureau. Het vorenstaande wordt bevestigd door de aantekening die mevrouw X in het "overzicht traject administratie" maakte na het gesprek op 6 februari 1998, inhoudende dat verzoeker

tijdens dit gesprek had aangegeven zijn klacht door te zetten en dat daarmee het aanbod om te proberen via een detacheringsbureau een baangarantie te krijgen en dan een eventuele opleiding te regelen was vervallen. Ook uit de brief van Arbeidsvoorziening Rijnmond van 18 februari 1998 blijkt dat verzoeker een keuze diende te maken: of doorzetten van zijn klacht of bemiddeling via een detacheringsbureau.

3. Gezien hetgeen hiervoor onder 2. is aangegeven, valt te begrijpen dat verzoeker zich onder druk voelde gezet om zijn klacht in te trekken. Deed hij dit niet, dan zou hij immers niet in aanmerking komen voor bemiddeling via een detacheringsbureau. Dit is niet juist. De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

III. . Ten aanzien van de behandelingsduur van verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat Arbeidsvoorziening Rijnmond niet voortvarend heeft gereageerd op zijn klacht.

2. Een vereiste van zorgvuldige klachtbehandeling is dat klachten worden afgehandeld binnen een redelijke termijn (zie **ACHTERGROND**).

3. Verzoeker diende zijn klacht in bij brief van 28 november 1997. Op 8 januari 1998 spraken mevrouw X en mevrouw Y met verzoeker af dat hij zijn klacht zou intrekken. Op 6 februari 1998 liet verzoeker aan mevrouw X en mevrouw Y weten dat hij zijn klacht wilde handhaven. Op 18 februari 1998 reageerde Arbeidsvoorziening Rijnmond schriftelijk op verzoekers klacht. Uit het vorenstaande volgt dat de behandeling van verzoekers klacht in totaal twee en een halve maand heeft geduurd. Door de op 8 januari 1998 met verzoeker gemaakte afspraak (dat hij zijn klacht zou intrekken) heeft de behandeling van de klacht echter ongeveer een maand stilgelegen. In feite heeft de behandeling van verzoekers klacht dan ook maar circa anderhalve maand geduurd. Niet gesteld kan daarom worden dat Arbeidsvoorziening Rijnmond niet voldoende voortvarend heeft gereageerd op verzoekers klacht van 28 november 1997. De onderzochte gedraging op dit punt is in zoverre behoorlijk.

4. Inmiddels had verzoeker bij brief van 18 februari 1998 Arbeidsvoorziening gerappelleerd. Verder klaagde hij er in deze brief over dat hij door mevrouw X en mevrouw Y onder druk was gezet om zijn klacht in te trekken. Op 12 maart 1998 vond een gesprek plaats tussen Arbeidsvoorziening Rijnmond en verzoeker over zijn klacht. Naar aanleiding van dit gesprek zette verzoeker bij brief van 24 maart 1998 zijn klacht nader uiteen. Bij brief van 10 juni 1998 reageerde Arbeidsvoorziening Rijnmond op verzoekers klacht. Uit het vorenstaande volgt dat de afhandeling van verzoekers (nieuwe) klacht van 18 februari 1998 bijna vier maanden heeft geduurd. Deze termijn is te lang. De onderzochte gedraging op dit punt is in zoverre niet behoorlijk.

I. V. Ten aanzien van het onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht

1. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat Arbeidsvoorziening Rijnmond onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar zijn klacht. Verzoeker acht het niet juist dat bij de behandeling van zijn klacht slechts is gekeken in het geautomatiseerd systeem om te achterhalen wat er in de gesprekken tussen hem en de medewerkers van

Arbeidsvoorziening is voorgevallen. Verzoeker is van mening dat de betrokken medewerkers van Arbeidsvoorziening Rijnmond hadden moeten worden gehoord.

2. Bij de behandeling van een klacht dient te worden uitgegaan van een consequente toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor. Dit betekent dat alle betrokkenen moeten worden gehoord, moeten worden geïnformeerd over elkaars standpunt en in de gelegenheid moeten worden gesteld om daarop te reageren (zie **ACHTERGROND**).

3. Uit hetgeen hiervoor onder I is aangegeven, volgt dat verzoekers klacht van 28 november 1998 (dat Arbeidsvoorziening Rijnmond hem op grond van zijn afkomst heeft gediscrimineerd bij de aanmelding en selectie voor het leer-werk-project chauffeur beroepsgoederenvervoer) grotendeels betrekking had op gedragingen van derden en dat deze klacht, voor zover deze wel betrekking had op gedragingen van (medewerkers van) Arbeidsvoorziening Rijnmond, kon worden afgedaan met behulp van informatie uit het geautomatiseerde systeem. Er was dan ook geen aanleiding voor Arbeidsvoorziening Rijnmond om naar aanleiding van verzoekers brief van 28 november 1998 één of meer van haar medewerkers te horen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

4. Verzoekers klacht van 18 februari 1998 (dat mevrouw X en mevrouw Y hem onder druk hadden gezet om zijn klacht in te trekken) had betrekking op een gedraging van mevrouw X en mevrouw Y. Verzoekers brief van 24 maart 1998 bevatte eveneens een klacht over een gedraging van mevrouw X en mevrouw Y (te weten de uitlatingen die zij tijdens het gesprek van 8 januari 1998 zouden hebben gedaan over zijn betrouwbaarheid). Arbeidsvoorziening Rijnmond had deze klachten voor commentaar aan mevrouw X en mevrouw Y moeten voorleggen. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Arbeidsvoorziening Rijnmond te Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening, is niet gegrond, behoudens ten aanzien van het onder druk zetten van verzoeker om zijn klacht in te trekken, de behandelingsduur van verzoekers klacht van 18 februari 1998 en het niet horen van mevrouw X en mevrouw Y naar aanleiding van verzoekers brieven van 18 februari 1998 en 24 maart 1998; op deze punten is de klacht gegrond.