



Rapport

Datum: 19 mei 2000

Rapportnummer: 2000/191

Klacht

Op 5 oktober 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Zwolle, met een klacht over een gedraging van het arbeidsbureau te Zwolle.

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 verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat het arbeidsbureau Zwolle hem niet in aanmerking laat komen voor omscholing.

Achtergrond

De Nationale ombudsman heeft op 25 juli 1997 een rapport uitgebracht (97/327) naar aanleiding van de klacht van verzoeker, toentertijd 50 jaar, dat het arbeidsbureau Zwolle hem op grond van zijn leeftijd heeft geweigerd hem in te schrijven voor een door hem gewenste omscholingscursus bij een computer/softwarebedrijf. In reactie op de klacht wees het arbeidsbureau Zwolle erop dat de leeftijdsgrens van 35 jaar was gesteld door het computer/softwarebedrijf dat de opleiding verzorgde, op de omstandigheid dat het arbeidsbureau Zwolle hier niet meer dan een intermediaire functie had vervuld, en, meer algemeen, op de werking van de arbeidsmarkt en de eisen van opleiders en werkgevers.

De Nationale ombudsman overwoog te dien aanzien in zijn rapport:

"Het voorgaande betekent dat het Arbeidsbureau Zwolle in dit geval met het betreffende computer/softwarebedrijf nader contact had moeten opnemen over de specifieke achtergronden van de door dit bedrijf gestelde leeftijdsgrens. In dit verband is van belang dat de informatie over de cursus die dit bedrijf aan het Arbeidsbureau had verstrekt geen onderbouwing bevatte van de gestelde leeftijdsgrens. In het bedoelde nadere contact had het Arbeidsbureau het bedrijf tevens duidelijk moeten informeren over het beleid van het CBA ten aanzien van leeftijdsdiscriminatie. Indien dit contact niet zou hebben geleid tot het loslaten door het bedrijf van het stellen van een leeftijdsgrens - op welke precieze leeftijd ook - had het Arbeidsbureau zich een zelfstandig oordeel moeten vormen ten aanzien van de vraag of de redenen van het bedrijf voor het stellen van een leeftijdsgrens voldoende duidelijk waren, en bovendien een toereikende grondslag boden voor het stellen van een leeftijdsgrens. Bij een negatief antwoord op die vraag had mogen worden verwacht dat het Arbeidsbureau Zwolle, gelet op het vorengenoemde CBA-beleid, zou hebben afgezien van het verlenen van zijn medewerking aan de selectie voor de desbetreffende cursussen.

Niet is gebleken dat het Arbeidsbureau Zwolle de hierboven bedoelde activiteiten heeft verricht; het Arbeidsbureau heeft de Nationale ombudsman dienaangaande ook niets naders meegedeeld. Dat is onjuist. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag 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. Verzoeker wendde zich bij brief van 4 augustus 1997 tot de directeur van het arbeidsbureau Zwolle. In zijn brief gaf hij onder meer het volgende aan:

"Vorig jaar heb ik mij via het arbeidsbureau Zwolle proberen te laten inschrijven voor omscholing naar de automatisering. Vanwege uw afwijzing op grond van mijn leeftijd, heb ik een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Deze heeft inmiddels, de u bekende, uitspraak gedaan (zie achtergrond; N.o.)

Uw afwijzing voor omscholing op grond van uw leeftijdscriteria (max. 35 jaar) strekte zich niet alleen uit tot deze omscholing. Ook heb ik verzocht daarvoor en daarna dan ev. voor omscholing naar andere richtingen in aanmerking te komen, waarbij u als arbeidsbureau met dezelfde discriminerende leeftijdseis reageerde, dat deze algemeen was. (...)

Ook via deze weg wil ik mij nogmaals laten inschrijven voor omscholing naar de automatisering.

Ik verwacht van u als arbeidsbureau dat u, zoals in mijn geval, verder geen medewerking meer verleent aan leeftijdsdiscriminatie."

2. Bij brief van 25 augustus 1997 liet verzoeker het arbeidsbureau het volgende weten:

"...Met verwijzing naar het gesprek van 21 augustus jl. wens ik mij aan te melden voor een automatiseringscursus:

- Helpdeskmedewerker, of
- Cobol-programmeur, mits het bijbehorend arbeidscontract hierbij van deze specialistische cursus is in ruime regio (bv. naast Zwolle in bijvoorbeeld Apeldoorn).

Verder bijgevoegd een advertentie van een arbeidsbureau voor omscholing in deze richting..."

3. Het arbeidsbureau berichtte verzoeker schriftelijk op 10 september 1997:

"...Voor de opleiding Helpdeskmedewerker wordt u via (...) (arbeidsbureau) opgegeven. U hoeft zelf geen actie te ondernemen.

Aanmelden voor de opleiding Cobol programmeur kunt u doen door een c.v. te sturen naar X Werkgelegenheidsprojecten te Woerden (...).

Voor wat betreft informatie over de mogelijkheden voor Cobol programmeurs in de ruime regio, kunt u bellen met X te Woerden..."

4. Verzoeker deed het arbeidsbureau bij brief van 7 oktober 1997 het volgende mee:

"...Met verwijzing naar het gesprek van 24 sep jl. met de heer C. van X en de daaropvolgende afwijzing (voor de opleiding van Helpdeskmedewerker; N.o.) - (...):

- in het gesprek was duidelijk sprake bij de toelating van leeftijdsdiscriminatie;
- dit stemt overeen met de uitlatingen van X in de pers;
- plotseling werd bij de voorlichting en (het gesprek) meegedeeld, dat de kandidaten zelf moesten zorgen voor een stage met uitzicht op een vaste baan; erkend werd dat dit voor ouderen praktisch onmogelijk is.

Ik verzoek u mij mee te delen of bij de toelating tot deze cursus de ouderen evenredig qua leeftijd zijn toegelaten en dit aan mij te specificeren.

Indien sprake is van leeftijdsdiscriminatie vraag ik aan u of de medewerking van het arbeidsbureau toch wordt gegeven?

Met verbazing constateer ik dat bij andere opleidingen/vacatures (...) u als arbeidsbureau nog steeds niet relevante leeftijdseisen van 30/35 jaar stelt..."

5. X Onderwijs BV liet verzoeker op 10 oktober 1997 schriftelijk het volgende weten:

"...Kort geleden ontvingen wij van u een brief met daarin het verzoek om toe te lichten waarom u bent afgewezen (voor de opleiding van Helpdeskmedewerker; N.o.).

Reden voor dit besluit is dat wij u qua presentatie en communicatie ongeschikt achten voor deze opleiding. Bovendien heeft u zelf aangegeven voorkeur te hebben voor een andere opleiding, namelijk de opleiding tot Cobol Programmeur.

Overigens zijn dezelfde toelatingseisen ook van toepassing op de opleiding tot Cobol Programmeur. Uw inschrijving voor deze opleiding is dus zinloos.

Zoals u uit bovenstaande uiteenzetting kunt concluderen speelt uw leeftijd in onze beslissing geen enkele rol..."

Een afschrift van deze brief werd gezonden aan het arbeidsbureau.

6. Een nader verzoek van verzoeker aan X van 13 oktober 1997 tot het verstrekken van informatie over de leeftijdsverdeling van de door X wel geselecteerde cursisten voor de cursus helpdeskmedewerker werd door X op 14 oktober 1997 niet gehonoreerd met een beroep op privacy-bescherming van de wel geselecteerde cursisten.

7. Verzoeker verzocht de directeur van het arbeidsbureau Zwolle bij brief van 29 oktober 1997 om informatie over de leeftijdsverdeling van de door X aangenomen cursisten voor de opleiding helpdeskmedewerker. Tevens gaf hij aan, dat hij door X voor de opleiding helpdeskmedewerker was afgewezen omdat hij niet communicatief vaardig zou zijn, terwijl hij twee keer een didactische onderwijsbevoegdheid had, en dat hij niet in het profiel zou passen zonder dat werd aangegeven waarom dit niet zo zou zijn.

8.1. De directeur van het arbeidsbureau Zwolle deelde verzoeker bij brief van 13 november 1997 het volgende mee:

"...Alvorens op uw verzoek in te gaan, meld ik u dat er mede naar aanleiding van de uitspraak van de Nationale ombudsman binnen de organisatie passende maatregelen zijn genomen teneinde elke vorm van leeftijdsdiscriminatie tegen te gaan. Zo worden werkgevers o.a. gewezen op eventuele discriminatoire criteria bij het in behandeling nemen van een vacature.

Voorts wijs ik u op het feit dat het uiteindelijk niet de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, doch de werkgever is die een beslissende stem heeft in het al dan niet aannemen van een werknemer. De door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie aangedragen kandidaten worden niet op grond van discriminatoire criteria geselecteerd en van leeftijdsdiscriminatie kan dan ook geen sprake zijn.

In uw schrijven d.d. 29 oktober jl. maakt u melding van het feit dat u o.a. bent afgewezen op grond van uw commutatieve vaardigheden, ik neem aan dat u hier communicatieve

bedoelt, en merkt u op dat het voornoemde motief veel gebruikt zou worden bij oudere werknemers. Door één en ander in verband te brengen met een, bij mij onbekende, verklaring van het bedrijf in de pers wekt u de suggestie dat u op grond van uw leeftijd zou zijn afgewezen.

Los van het feit dat de Arbeidsvoorzieningsorganisatie onmogelijk aansprakelijk kan worden gesteld voor uitlatingen van derden in de pers, komt mij een dergelijke oneigenlijke afwijzingsgrond in het geheel niet bekend voor.

Eén en ander blijkt onder meer uit het feit dat er vier cursisten van boven de veertig jaar tot de cursus zijn toegelaten.

Ten overvloede wijs ik u er op dat er bij het selecteren van cursisten in het geheel geen rekening is gehouden met hun leeftijd. Een evenredige verdeling van toegelaten cursisten zou als gevolg hiervan dan ook op louter toeval berusten.

Het geheel overziende ben ik dan ook van oordeel dat er ten aanzien van uw aanmeldingen geen discriminatoire motieven een rol hebben gespeeld. Er is louter uitgegaan van de in de persoon gelegen factoren. Hierbij hebben het gesprek met ondergetekende d.d. 21 augustus 1997 alsmede de resultaten van het intakegesprek AOC d.d. 19 januari 1997 (bedoeld wordt 29 januari 1997; N.o.) en het psychologisch onderzoek d.d. 1 april 1997 een belangrijke rol gespeeld.

Teneinde duidelijkheid te verschaffen en een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing te vinden, doe ik u het volgende voorstel.

Gaarne zou ik u uitnodigen voor een gesprek waarin wij, een voor beide partijen acceptabel, onderzoeksbureau zullen aanwijzen welk een onderzoek zal gaan instellen naar uw persoonlijkheidsprofiel en houdingsaspecten in het algemeen en uw communicatieve vaardigheden in het bijzonder. Dit onderzoek zal geheel worden bekostigd door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie.

Voorwaarde is dat betrokken partijen zich bij de uitslag van dit onderzoek zullen neerleggen. Indien uit voornoemd onderzoek zou blijken dat uw communicatieve en overige relevante vaardigheden het deelnemen aan een bepaalde cursus niet in de weg staan, zullen wij een uiterste inspanning leveren om deelname aan een dergelijke cursus te bewerkstelligen..."

8.2. Bijgevoegd was een overzicht van leeftijdsopbouw van toegelaten cursisten tot de cursus helpdeskmedewerker. Dit overzicht luidt als volgt:

"...

Leeftijd Aantal toegelaten cursisten

< 20 jaar 2

20-25 jaar 1

26-30 jaar 2

31-35 jaar 4

36-40 jaar 2

40-45 jaar 4..."

8.3. In de hierboven onder 8.1. genoemde brief van 13 november 1997 wordt door de directeur van het Arbeidsbureau onder meer melding gemaakt van een intakegesprek met verzoeker op 29 januari 1997 en een psychologisch onderzoek van verzoeker op 1 april 1997. Voor de achtergrond van dit intakegesprek en dit psychologisch onderzoek wordt verwezen naar **C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening**. Het verslag van het intakegesprek dat op 29 januari 1997 plaatsvond door Arbeidsonderzoek centrum "Y" met verzoeker luidt onder meer als volgt:

"...Vraagstelling

Algemeen: welke arbeidsmogelijkheden heeft (verzoeker; N.o.) in het licht van zijn opleidingen en ervaringen, alsmede verstandelijke aanleg, interesses, persoonskenmerken en leeftijd?

(...)

Conclusie/advies

Een uitgebreid psychologisch onderzoek, (...), kan duidelijk maken welke geschiktheden (specifiek getoetst voor de richtingen automatisering en milieutechniek) (verzoeker; N.o.) bezit, gelet op diverse aspecten. Vanuit die gegevens kan dan mogelijk een stage of werkervaringstraject worden ingezet, om de arbeidsinpassing te vergroten..."

8.4. Het verslag van de resultaten van psychologisch onderzoek door Arbeidsonderzoek centrum "Y" ten behoeve van een reïntegratieplan van 21 mei 1997 vermeldt onder meer:

"Conclusie.

(Verzoeker; N.o.) beschikt over goede verstandelijke mogelijkheden die zeker liggen op een goed HBO peil. Dat hij in de test in de redeneeropgaven niet in alle gevallen hoog scoort heeft meer te maken met zijn wijze van werken en instelling dan met het denken "an sich".

Het meest duidelijk wordt dit in de toets voor administratief inzicht waar verlenging van de werktijd leidt tot een significant beter resultaat.

Dit kan duiden op een perfectionistische instelling en een geringere beslisvaardigheid wat zijn mogelijkheden op werk, anders dan wat hij heeft gedaan, beperkt.

In deze tijd gaat het vaak niet om het beste resultaat, maar het optimaal resultaat met een aanvaardbaar risico c.q. foutenmarge wat binnen een zo kort mogelijke tijd wordt bereikt.

Daarnaast verloopt de communicatie met hem moeizaam, het kost veel moeite een beeld te vormen van zijn persoon.

(...)

Uit het gesprek is mij gebleken dat hij er aan gehecht is om intellectueel te blijven presteren en uitdagingen in het denken te hebben.

Mede gelet op zijn persoon is hij iemand die alleen in de rechtstreekse confrontatie met een potentiële werkgever, die bovendien in staat is zijn kwaliteiten naar waarde in te schatten en dus zelf een techneut is, kans heeft om aan een baan te komen."

9. Verzoeker liet de sectormanager van het arbeidsbureau Zwolle schriftelijk op 22 november 1997 onder meer het volgende weten:

"- Uw bijlage betreffende de leeftijdsopbouw helpdeskmedewerker (door X Opleidingen te Zwolle) laat zien, dat het aantal toegelaten cursisten in de leeftijd 46-50 jaar, 51-55 jaar, en 56 jaar en ouder in elk van die groepen 0 is. Van een evenredige leeftijdsverdeling is geen sprake en juist de leeftijdsgroepen, die het het moeilijkste hebben op de arbeidsmarkt, zijn niet vertegenwoordigd.

- Ook ten aanzien van de cursus cobolprogrammeur (door X Opleidingen te Woerden) was ik eerder - zonder gesprek - afgewezen, omdat ik niet in het profiel zou passen. Een verzoek om verduidelijking en om de leeftijdsverdeling van deze cursus werd door X Opleidingen te Woerden niet beantwoord. Ook het verzoek aan u als arbeidsbureau - dat hiervoor mij selecteerde - om de leeftijdsverdeling is niet beantwoord, en daarom herhaal ik dit laatste nogmaals.

(...)

- Na het gesprek met u op 21 aug 1997, en ook het intakegesprek/arbeitsbureau (die laten helemaal geen ongeschiktheid zien voor de automatisering), heeft u mij doorverwezen naar de omscholingen helpdeskmedewerker en programmeur via X. Het kan gewoonweg niet en het is tegenstrijdig, dat u mij eerst doorverwijst, en vervolgens schrijft, dat deze gesprekken en test hebben bijgedragen tot de afwijzing. (...)

- Ik reageer positief op een onderzoek, als dit inhoudt een specifieke onderzoek/test voor omscholing naar de informatica."

10.1. De sectormanager van het arbeidsbureau Zwolle deelde verzoeker bij brief van 23 december 1997 het volgende mee:

"...Naar aanleiding van het gesprek d.d. 16 december jl. doe ik u, zoals afgesproken, hierbij ons voorstel toekomen betreffende een door u te volgen en geheel door Arbeidsvoorziening te bekostigen test/training gedurende drie maanden bij de Stichting Y te Zwolle.

Mede gelet op de twijfels die er bestaan bij ondergetekende, (...), omtrent uw geschiktheid voor het volgen van omscholingscursussen, is in overleg met de Sociale Dienst van de gemeente Zwolle besloten u de mogelijkheid te bieden deel te nemen aan een test/training bij voornoemde stichting. Het uit te stippelen "traject" heeft, samengevat, tot doel te bepalen wat uw sterke en zwakke kanten zijn en bieden u de mogelijkheid hier aan te werken. Voorwaarde is dat beide partijen, dus zowel de Arbeidsvoorzieningsorganisatie als u zelf, zich onvoorwaardelijk neer zullen leggen bij de bevindingen van de Stichting Y.

(...)

Ondergetekende heeft u er op gewezen dat u vrij bent om te bepalen of u van het aanbod gebruik wenst te maken. Indien u het aanbod aanvaardt, wordt van u verwacht dat u het gehele "traject" zult afmaken en gedurende het "traject" niet zult verzoeken om deelname aan een omscholingscursus dan wel zult solliciteren. Arbeidsvoorziening zegt u alsdan toe, uitgaande van de resultaten van de test/training, een uiterste inspanning te zullen leveren teneinde u te laten instromen in een passend omscholingstraject.

Zoals besproken, meld ik u dat Arbeidsvoorziening geen garanties kan geven betreffende deze instroming aangezien de "werkgever" uiteindelijk degene is met wie u een overeenkomst sluit.

Voortijdige beëindiging van de test/training, dan wel het niet deelnemen aan de test/

training zal er toe leiden dat de conclusies van ondergetekende aangaande uw ongeschiktheid voor het volgen van omscholingscursussen, welke met u op 16 december jl. zijn besproken, onverkort blijven bestaan. Eén en ander impliceert dat u niet zal worden verwezen naar welke omscholingscursus dan ook.

Beide partijen zullen, indien u besluit van ons aanbod gebruik te maken, schriftelijk verklaren conform de bovenstaande voorwaarden te zullen handelen. Een afschrift van deze verklaring sluit ik bij met het verzoek deze, indien u besluit aan de test/training deel te nemen, per ommekeer te retourneren..."

10.2. De bijgevoegde verklaring luidt als volgt:

"...(Verzoeker; N.o.) zal op kosten van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie deel nemen aan een test/training bij de Stichting Y teneinde duidelijkheid te verkrijgen omtrent zijn geschiktheid voor eventueel te volgen omscholingscursussen dan wel vacatures. (Verzoeker; N.o.) verklaart hierbij, indien hij besluit aan voornoemde test/training deel te nemen, het gehele "traject" te voltooien en gedurende het "traject" niet te zullen verzoeken om deelname aan welke omscholingscursus dan ook, dan wel te solliciteren. Zowel (verzoeker; N.o.) als de Arbeidsvoorzieningsorganisatie zullen zich onvoorwaardelijk bij de resultaten van het "traject" neerleggen. Uitgaande van de resultaten van de test/training, zal de Arbeidsvoorzieningsorganisatie een uiterste inspanning leveren teneinde (verzoeker; N.o.) te laten instromen in een passend omscholingstraject. Het schrijven van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie d.d. 23 december 1997 dient hierbij als ingelast te worden beschouwd..."

11. Bij brief van 28 januari 1999 liet verzoekers gemachtigde de sectormanager van het arbeidsbureau Zwolle het volgende weten:

"...Van cliënt, (verzoeker; N.o.), heb ik vernomen dat hij op 24 november jl. de verklaring heeft ondertekend en aan uw organisatie heeft doen toekomen. Sedertdien heeft hij nog niets van u vernomen, zodat ik u hierbij dan ook wil verzoeken om cliënt op korte termijn te informeren omtrent het verdere verloop..."

12. Op verzoek van het arbeidsbureau werd een afschrift van de door verzoeker op 24 november 1998 ondertekende verklaring door zijn gemachtigde op 3 februari 1999 aan het arbeidsbureau gefaxt.

13. Het arbeidsbureau deelde verzoekers gemachtigde op 9 februari 1999 schriftelijk het volgende mee:

"...Bij ons is de getekende verklaring van (verzoeker; N.o.) niet binnengekomen. Echter na het sturen van een kopie van de getekende verklaring d.d. 24 november 1998, is het duidelijk dat (verzoeker; N.o.) instemt met het voorgenomen traject.

De startdatum wordt z.s.m. aan (verzoeker; N.o.) doorgegeven..."

14. In zijn brief van 22 april 1999 aan verzoeker merkte het arbeidsbureau het volgende op:

"...Nadat duidelijk werd dat het AOC (Stichting Y) niet meer beschikbaar is voor een training/test, ben ik op zoek gegaan naar een vergelijkbare mogelijkheid.

Naar mijn idee heb ik deze gevonden in het Human Resource Centre (...).

Gaarne verneem ik schriftelijk van u per ommegaande of u akkoord gaat met bovengenoemde intake en de te volgen training/test bij H.R.C..."

15. Het arbeidsbureau gaf het Instituut voor Werkloosheids- en Achterstandsvraagstukken (IWA)-Arbeidsintegratie op 1 juli 1999 opdracht tot het houden van een intakegesprek met verzoeker betreffende zijn arbeidsintegratie. In de toelichting op de aanvraag gaf het arbeidsbureau het volgende aan:

"...In intake moet er wel sprake van zijn dat cl. zelf mee wil doen aan e.e.a. Graag geen herhaling van voorgaande psychologische onderzoeken etc. Functioneren in de praktijk moet duidelijk worden..."

16. Het verslag van het intakegesprek dat op 19 augustus 1999 met verzoeker plaatsvond vermeldt onder meer:

"Vraagstelling

Middels intake vaststellen of (verzoeker; N.o.) in de praktijk (assessment I.W.A.) opdrachten kan en wil voltooien op de computer en in de regelende sfeer zodat zijn kwaliteiten en functioneren in de praktijk zichtbaar worden.

(...)

Het assessment dat binnen IWA AI wordt aangeboden bevat o.a.; computerwerkzaamheden algemeen, adressenbestanden aanleggen, brieven verwerken, telefoon, het verwerken van memo's en notities, correctie werkzaamheden (spelling zinsopbouw), eventueel financiële administratie etc. Betrokkene geeft aan dat dit niet de werkzaamheden zijn waar hij affiniteit mee heeft. Hij wil liever getest worden op zijn mogelijkheden richting systeembeheer en programmeur. Maar indien dit traject bijdraagt in het daadwerkelijk opzetten van een traject richting werk eventueel met tussenkomst van scholing dan wil hij er wel aan mee werken.

Ik heb aangegeven dat niet alleen de werkzaamheden en uitvoering van de werkzaamheden het doel zijn van het traject maar ook de wijze waarop betrokkene met collegae samenwerkt van belang zijn voor het wel of niet slagen van het assessment.

Betrokkene is bereid het assessment traject in te gaan mits Arbeidsvoorziening een concreet vervolg traject kan formuleren hetgeen voorafgaand aan het traject overeen gekomen dient te worden.

Voorafgaand aan het assessment kan een Beroepen Oriëntatie Onderzoek plaatsvinden. In dit onderzoek wordt er gezocht naar functiemogelijkheden, interesse en belangstellingsgebieden, cognitief niveau en persoonlijkheidsaspecten.

Betrokkene heeft in 1993 voor het laatst een beroepskeuze onderzoek gehad, waaruit volgens hem fabricage ondersteunende functies, inkoop functies en automatiseringsfuncties naar voren kwamen.

Middels het Beroepen Oriëntatie Onderzoek kunnen aandachtspunten naar voren komen waaraan ten tijde van het assessment extra aandacht kan worden geschonken."

17. Op 14 september 1999 verstrekte het arbeidsbureau aan IWA-Arbeidsintegratie de opdracht tot het houden van een arbeidsonderzoek en een Beroepen Oriëntatie. Tijdens vier weken assessment zou er vier keer een gesprek moeten plaatsvinden aangaande de Beroepen Oriëntatie. Voorts gaf het arbeidsbureau aan dat de uitslag en uitkomst van het assessment en Beroepen Oriëntatie voorop stond en bindend was voor het arbeidsbureau

18. IWA-Arbeidsintegratie liet het arbeidsbureau vervolgens op 28 september 1999 het volgende weten:

"...Verslag van huidige bevindingen:

Een vervolggeregspreek met als doel inhoud te geven aan het assessment, vond plaats op dinsdag 14 september 1999. (Verzoeker; N.o.) gaf aan wederom garantie te willen dat er na medewerking van zijn kant aan het assessment, een vervolgtraject met bemiddeling of scholing zou zijn.

Overleg hierover met (het arbeidsbureau; N.o.) leerde, dat deze garantie niet gegeven kan worden, maar dat met de uitslag van het assessment en het daaraan gekoppelde trajectadvies, zorgvuldig wordt omgegaan. Deze toezegging zou cliënt onlangs schriftelijk thuis hebben gekregen. Dit is teruggekoppeld aan (verzoeker; N.o.), waarna hij aangaf, dat hij "als het moet, onder protest wil meewerken".

Voor een assessmentperiode van 4 weken is dit echter geen werkbare insteek. In overleg met (verzoeker; N.o.) werd besloten hier eerst vanaf te zien en de zaak te rapporteren aan (het arbeidsbureau; N.o.).

Binnen IWA-Arbeidsintegratie vindt momenteel overleg plaats over mogelijke vervolgstappen.

Nader bericht hierover volgt..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht en naar zijn hiervoor onder A. Feiten opgenomen brieven.

C. Standpunt centraal bestuur voor de arbeidsvoorziening

Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht het volgende mee:

"...Verzoeker is sinds 1993 als werkloos werkzoekende voor het beroep chemicus ingeschreven bij het Arbeidsbureau van Zwolle. Verzoeker is in september 1995 tevens ingeschreven als docent wiskunde. Het Arbeidsbureau van Zwolle heeft in eerste instantie ingezet op bemiddeling voor chemie en onderwijs. Dit ligt gezien de werkervaring en vooropleiding van verzoeker ook met meest voor de hand.

Verzoeker zelf opteerde echter vanaf april 1996 uitdrukkelijk voor omscholing (informatica) en stond niet echt meer open voor andere bemiddelingsinstrumenten zoals het volgen van een sollicitatiecursus of zoeken naar een stage-adres.

In november 1996 is verzoeker aangegeven dat bemiddeling in het onderwijs moeilijk was vanwege zijn presentatie en houding. Teneinde een beter inzicht te verkrijgen in de verdere bemiddelingsmogelijkheden van verzoeker heeft het arbeidsbureau in december 1996 verzoeker aangemeld voor een intakegesprek bij het Y Arbeidsonderzoek Centrum (hierna AOC) (...). Naar aanleiding van het advies van het AOC is door Arbeidsvoorziening de vervolgoopdracht gegeven voor een psychologisch onderzoek van verzoeker. (...)

Hoewel duidelijk is dat reeds op dat moment in de persoon gelegen factoren verzoekers bemiddeling ernstig bemoeilijkten, is dat destijds op de achtergrond geraakt door verzoekers klachten over leeftijdsdiscriminatie. Na een uitspraak van uw bureau d.d. 25 juli 1997 (zie achtergrond; N.o.) op een klacht van verzoeker over het stellen van leeftijdseisen (door het opleidingsinstituut) en een nieuw schriftelijk verzoek van verzoeker voor omscholing d.d. 4 augustus 1997 (...), is verzoeker op 21 augustus 1997 uitgenodigd voor een gesprek met de sectormanager en de betrokken consulente. Hierbij is een aantal mogelijke opleidingen aan de orde geweest waarna verzoeker bij brief van 25 augustus 1997 heeft laten weten te kiezen voor een automatiseringscursus helpdeskmedewerker of Cobol-programmeur (...). Voor de verdere correspondentie hieromtrent verwijs ik u naar de gevoerde correspondentie tussen verzoeker opleidingsinstituut en arbeidsbureau in de maanden september-oktober 1997 (...).

Arbeidsvoorziening heeft verzoeker als kandidaat voor de door hem gewenste opleidingen aangedragen. Verzoeker is echter door het (externe) opleidingsinstituut vanwege in de persoon gelegen factoren (presentatie en communicatie) afgewezen. Wellicht ten overvloede merk ik op dat Arbeidsvoorziening niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor deze afwijzing. Wel is het zo dat de reeds bestaande twijfels bij het arbeidsbureau omtrent verzoekers geschiktheid voor het volgen van omscholing opnieuw werd bevestigd. Het arbeidsbureau heeft verzoeker in november 1997 uitgenodigd voor een gesprek met als doel een voor beide partijen acceptabel onderzoeksbureau aan te wijzen voor een onderzoek naar verzoekers persoonlijkheidsprofiel en houdingsaspecten in het algemeen en verzoekers communicatieve vaardigheden in het bijzonder (...). (...) Op 16 december

1997 heeft verzoeker het gesprek met de sectormanager gehad waarbij afgesproken is dat verzoeker een test/training bij Stichting Y gaat volgen. Deze afspraken zijn kort gesloten met de Sociale Dienst van de Gemeente Zwolle en verzoeker schriftelijk bevestigd bij brief van 23 december 1997 (...). Verzoeker is in deze brief verzocht een verklaring van de gemaakte afspraken voor accoord te ondertekenen als hij gebruik wil maken van het aanbod voor het afgesproken traject. Verzoeker heeft vervolgens op zijn verzoek een afspraak gehad met een medewerker van Stichting Y voor nadere informatie over de test/training. Verzoeker heeft diverse nieuwe verzoeken om omscholing ingediend, doch eerst in februari 1999 is een (kopie van de) getekende verklaring dat verzoeker instemt met het voorgestelde traject via zijn gemachtigde ontvangen (...).

Vanwege een faillissement was Stichting Y niet meer beschikbaar voor een training/test. Uiteraard betreurt het arbeidsbureau de hierdoor opgelopen vertraging, doch is dit een omstandigheid waarvoor zij niet verantwoordelijk kan worden gehouden. Het arbeidsbureau is op zoek gegaan naar alternatieven en heeft verzoeker vervolgens voorgesteld een intakegesprek te laten doen bij het Human Resource Center, welke inmiddels is overgenomen door IWA. (...) Uit de bevindingen van IWA blijkt dat verzoeker niet meewerkt aan het traject bij IWA (...)

Het is gebruikelijk dat het arbeidsbureau in overleg met de cliënt en uitkerende instantie een traject uitstippelt waarin de gezien de vooropleiding en werkervaring van betrokkene meest geschikte route naar een baan zal worden uitgezet. Pas dan kan worden bepaald of en zo ja welke scholing dient te worden gevolgd om betrokkene naar de best bij hem passende arbeidsplaats te geleiden. Scholing komt derhalve pas aan de orde als voor betrokkene binnen het bemiddelingsplan een specifiek traject naar een concrete functie wordt uitgestippeld waarvoor (om/bij)scholing zinvol kan blijken. Dit betekent dat niet zonder meer aan (om)scholingswensen van werkzoekenden voor een bepaalde opleiding tegemoet wordt gekomen. Behalve het vaststellen van een scholingsnoodzaak, dient ook vastgesteld te worden of door het volgen van de gewenste opleiding voldoende arbeidsmarktperspectief ontstaat.

Met betrekking tot verzoeker merk ik op dat afgesproken is dat hij eerst het assessmenttraject volledig doorloopt voordat er over zijn omscholingswensen (verder) wordt gesproken. Het is immers nog maar de vraag of omscholing voor verzoeker de meest aangewezen weg is om opnieuw tot arbeidsinpassing te geraken. Ook na het afronden van een opleiding zal verzoeker moeten concurreren met jongere gelijkgeschoolden.

Tenslotte merk ik op dat ingevolge de Richtlijn Passende arbeid (Stcrt. 1996,60), die ook door de Arbeidsvoorzieningsorganisatie wordt gehanteerd, de kring van passende arbeid ruimer wordt en het niveau van dergelijke arbeid lager naarmate de werkloosheid van betrokkene voortduurt. Na een werkloosheidsduur van maximaal 24 maanden is alle arbeid passend. Gelet op de duur van verzoekers werkloosheid, zijn opleidingen en werkervaring,

in samenhang met de Richtlijn passende arbeid is voor verzoeker thans alle arbeid, ook ongeschoolde arbeid, passend. Dit betekent dat verzoeker, nu er sprake is van een afgebroken traject, volledig op het solliciteren dient te richten en zich daarbij breed dient op te stellen..."

D. Reactie verzoeker

Verzoeker liet de Nationale ombudsman in reactie op het verslag van bevindingen nog het volgende weten:

"...Volstrekt onjuist is: dat ik niet meer open zou staan voor een sollicitatiecursus.

In 1993 heb ik na de reorganisatie een sollicitatie cursus gevolgd.

Verder heb ik steeds aangegeven (o.a. aan mevr. M.), geen enkel bezwaar te hebben tegen het volgen van nogmaals een dergelijke cursus.

Volstrekt onjuist is, dat ik niet in zou zijn voor een functie in het onderwijs. Na enkele sollicitaties heb ik dit teruggekoppeld aan de arbeidsvoorziening dat een stage nodig zou zijn, en o.a. mevr. M. heb ik meermalen verzocht om mee te werken aan het verkrijgen van vooral een stage (vooral dit bleek noodzakelijk) en ook graag een soort opfris-cursus, omdat de 2 bevoegdheden wiskunde ca. 10 jaar daarvoor waren behaald.

Maar zowel medewerking aan een stage en een opfriscursus zijn mij geweigerd door het arbeidsbureau Zwolle, met als redenen door mevr. M. "u komt niet in aanmerking voor aan aanvullende cursus voor het onderwijs omdat u geen wachtgelder bent", "de arbeidsvoorziening heeft geen budget daarvoor" en "wij als arbeidsbureau bemiddelen niet naar stage's".

- Het bovenstaande kan op dit moment bovendien aangevuld worden met, dat ik eind vorig jaar (1999) gereageerd heb op een advertentie van het arbeidsbureau voor een opfris/aanvullende cursus onderwijs, maar dat het arbeidsbureau daar (wederom) totaal niet op gereageerd heeft.

Omdat daarna niets meer bleek te gebeuren van de zijde van het arbeidsbureau, en terugkeer in een chemische functie uiterst moeilijk bleek, heb ik - ik voldeed aan de toenmalige eis van één jaar werkloosheid - aangemeld voor omscholing naar de informatica, omdat in die richting veel vacature's waren en zijn. Volgens een beroepskeuzetest uit 1993 was ik daar uitermate geschikt voor met mijn wiskundige opleiding, gesterkt door het feit dat ik in mijn werk enige ervaring had en ik het een aantrekkelijke richting vond. Ik werd echter door het arbeidsbureau op leeftijd afgewezen, waarna ik mij midden 1996 tot de Nationale ombudsman wende, waarna deze midden 1997 uitspraak deed.

Tijdens de loop van deze procedure heeft in een aantal gesprekken mevr. M. namens het arbeidsbureau Zwolle diverse keren de gestelde leeftijdseisen aan mij volledig onderschreven en verdedigd.

Om geen verder tijd te verliezen heb ik mevr. M. tevens telkens aangegeven, dat ik dat als deze omscholing naar de automatisering niet mogelijk was, dat ik dan in aanmerking wenste te komen voor om- of bijscholing naar andere richtingen, bv. milieu, inkoop. Hierop werd geantwoord dat er voor elke omscholing leeftijdseisen golden en ik daar te oud voor was.

Eind 1996 stelde mevr. M. hierbij een beroepskeuze-test bij Y voor. Deze vond plaats begin 1997 en bevestigde affiniteit en de aanbeveling in het gesprek daar voor omscholing naar de technische (beta) vakken, inclusief informatica, niet naar de administratie. Een verder traject is niet besproken.

Na de uitspraak van de Nationale ombudsman op 25 juli 1997 liet ik aan het arbeidsbureau weten voor omscholing in aanmerking te willen blijven komen. Hierna vond een gesprek plaats met de sectormanager, welke mij meedeelde dat de arbeidsvoorziening mij zou voordragen voor omscholing naar de automatisering (programmeur en helpdeskmedewerker/systeembeheerder). Dit zou gebeuren bij X, toen de enigste partner van de arbeidsvoorziening bij omscholing naar de automatisering. Hierbij heb ik gevraagd of juist X geen moeilijkheden zou opleveren, omdat:

- X met het arbeidsbureau betrokken was geweest bij de voorgaande leeftijdseisen / leeftijdsdiscriminatie, en
- X in de pers de uitspraak van de Ombudsman had afgewezen en daarin onomwonden had gesteld dat ouderen niet willen werken en daarom niet voor de omscholingscursussen van X in aanmerking kwamen.
- - De sectormanager heeft hierop geantwoord, dat X geen leeftijdseisen meer zou stellen.

Als eerste werd ik door X-Woerden (waar de Cobol-opleiding onder viel) na opsturing van mijn CV, zonder dat er enig gesprek plaats vond, en zonder nadere uitleg (afgewezen), en ik heb daar geen nadere informatie kunnen verkrijgen.

De tweede omscholing (helpdeskmedewerker) werd verzorgd door X-Zwolle. In tegenstelling tot wat bij de gezamenlijke voorlichting in het arbeidsbureau werd in het gesprek bij X gesteld, dat X geen stage (waar werk uit moest volgen) voor mij kon verzorgen, omdat ik met ruim 50 jaar te oud was voor werkgevers. Voor mij zou er dan geen baangarantie zijn. Ik werd vervolgens afgewezen, omdat ik zg. niet communicatief zou zijn.

Uit een bij de arbeidsvoorziening opgevraagd overzicht bleek dat geen kandidaten boven de leeftijdsgroep 40-45 jaar waren toegelaten.

(Ter aanvulling: informatiefolders van X in 1998 en zelfs begin 1999 laat zien, dat wel degelijk maximum-leeftijden, zelfs 35 jaar kwam voor bij de omscholingsopleidingen van X).

De afwijzing en het gesprek bij X werden door mij gemeld aan de arbeidsvoorziening en ik heb in het gesprek met de sectormanager op 23 december 1997 meegedeeld in aanmerking te willen blijven komen voor om- of bijscholing naar bv. de automatisering (andere opleider) of milieu, en ook nogmaals voor bemiddeling naar het onderwijs verzocht.

Meegedeeld is mij toen: dat ik voor geen enkele om- of bijscholing in aanmerking meer kwam. Verdere bemiddeling door het arbeidsbureau werd tevens stopgezet, tenzij ik een verklaring ondertekende voor een test bij Y. Ik heb hierop meegedeeld tevens voor omscholing in aanmerking te willen blijven komen. Ik heb hierbij toen verzocht om een gesprek over de test met Y.

(Trouwens de dreigementen en het onder dwang te moeten tekenen vind ik uit de boze).

Het gesprek bij Y vond plaats eind januari 1998, waarbij ik direkt meedeelde geen bezwaar te hebben tegen het volgen van het testprogramma. Dit is ook meegedeeld aan het arbeidsbureau. Instemmingen zijn verzonden op 18 mrt 1998, nogmaals in november 1998 en dit is begin 1999 nogmaals (via de rechtskundige dienst) gebeurd, omdat mijn brief bij het arbeidsbureau zoek geraakt was.

Kort na het gesprek bij Y aldaar beëindigde Y zijn activiteiten op dit gebied (dit heb ik uit de krant vernomen, het arbeidsbureau deelde helemaal niets mee) en heb ik van het arbeidsbureau in geheel 1998 en een deel van 1999 niets meer vernomen. En ik heb mij nogmaals in die tijd ettelijke keren aangemeld voor omscholing/bijscholing, zonder enige reactie van het arbeidsbureau daarop.

Na de laatste afwijzing (midden 1999) door het arbeidsbureau voor omscholing naar de automatisering, waar genoeg vacature's zijn - met volgens de advertentie bij het arbeidsbureau baangarantie, met stage voor werkervaring, met dat elke kandidaat een test zou moeten doen voor geschiktheid - heb ik mij tot u als Nationale Ombudsman met de klacht gewend.

Volstrekt onjuist is vervolgens de passage in het standpunt van de arbeidsvoorziening, dat ik bij het IWA niet wilde meewerken. Ik heb juist verzocht direkt te starten.

Met het IWA (in de correspondentie ook genoemd Workympuls, Human Resource Center) zijn 3 gesprekken geweest:

- op 19 juli 1999. Een verslag daarvan is gedateerd onjuist op 19 augustus 1999. Hierin heb ik verzocht om informatie over de test/assessment.

Deze heb ik in het gesprek niet verkregen, maar in het verslag staat dat wel.

- op 14 september 1999. Onderschreven is hierin door mij dat het verzocht wordt aan het arbeidsbureau (Mevr. M.) naast het testprogramma - die niet overeenkomt met de vorige van het Y - (om) een beroepskeuze. Tevens heb ik toen verzocht onmiddellijk te starten, ook als het arbeidsbureau verder niets wil. Meegedeeld werd door het IWA dat contact met mevrouw M. van het arbeidsbureau zou worden opgenomen.

- op 17 september 1999 is er telefonisch contact geweest. Meegedeeld is mij toen door het IWA hierbij, dat mevrouw M. meegedeeld had geen beroepskeuze hierbij te willen: ik kwam niet in aanmerking voor om- of bijscholing, zeker niet naar de automatisering, en ook niet anders. De beroepenoriëntatie mocht geen beroepskeuze-test zijn. Tegen deze mededeling betreffende de beroepskeuze heb ik geprotesteerd. Daarna heb ik verzocht om 20 september daarop te starten, waarbij wat mij betreft ik gewoon positief de test zou volgen (en dit benadrukt). Meegedeeld werd echter dat het verder niet doorging.

Rapportage hierover van het IWA (behalve het verslag van het gesprek op 19 juli 1999) en correspondentie/opdrachten tussen IWA en arbeidsbureau waren mij niet bekend en zijn mij eerst ter inzage gekomen uit de door u Ombudsman toegezonden stukken.

Wat de laatste opmerking van de arbeidsvoorziening betreft: "Dit betekent dat verzoeker, nu er sprake is van een afgebroken traject, volledig op het solliciteren dient te richten en zich daarbij breed dient op te stellen..." merk ik op:

Daar ik heb vele honderden sollicitaties gedaan op allerlei niveau's en naar allerlei functie's - en dit doe ik nog steeds - heb ik ondervonden, en dit geldt helaas nog steeds, dat de werkgevers op sollicitaties van mensen boven de 50 jaar bijna alleen reageren dan met een schriftelijke afwijzing, en ook niet voor een gesprek uitnodigen, en dit ondanks de vacature's die er nu zijn. Nog triester is het, dat de arbeidsvoorziening, in ieder geval het arbeidsbureau te Zwolle, mij (en ongetwijfeld vele andere oudere werkzoekende) heeft uitgesloten van van extra mogelijkheden zoals bij- en omscholing met extra kansen, dit - zoals ik heb ondervonden - eerst door zuivere leeftijdsdiscriminatie, en als dit niet geaccepteerd wordt, eindeloos vertraagt of andere redenen verzint..."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat het arbeidsbureau Zwolle hem niet in aanmerking laat komen voor omscholing.

2. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) geeft in reactie op de klacht aan dat verzoeker zich in augustus 1997 bij het arbeidsbureau heeft aangemeld voor de automatiseringscursus helpdesk-medewerker of Cobol-programmeur. Het arbeidsbureau heeft verzoeker vervolgens voor deze opleidingen voorgedragen. Beide opleidingen werden gegeven door een (externe) opleidingsinstituut. Dit opleidingsinstituut heeft verzoeker als gevolg van in zijn persoon gelegen factoren (presentatie en communicatie) afgewezen voor de opleiding van helpdesk-medewerker. Aangezien aan de opleiding van Cobol-programmeur dezelfde eisen werden gesteld, kwam verzoeker volgens het opleidingsinstituut ook voor deze opleiding niet in aanmerking.

3. Aangezien het arbeidsbureau al in een eerder stadium tot de conclusie was gekomen dat in de persoon gelegen factoren verzoekers bemiddeling extra bemoeilijkten, bevestigde de afwijzing van het (externe) opleidingsinstituut de bij het arbeidsbureau

bestaande twijfels omtrent verzoekers geschiktheid voor het volgen van een opleiding, aldus het CBA. Om die reden heeft het arbeidsbureau verzoeker voorgesteld een onderzoeksbureau een onderzoek te doen uitvoeren naar verzoekers persoonlijkheidsprofiel en houdingsaspecten in het algemeen en verzoekers communicatieve vaardigheden in het bijzonder. Gedurende de periode waarin dit onderzoek zou plaatsvinden zou verzoeker geen verzoek mogen indienen tot het volgen van een cursus. Zowel verzoeker als het arbeidsbureau zou zich bij de uitkomst van het onderzoek neerleggen. Verzoeker is, zij het na geruime tijd, akkoord gegaan met dit voorstel van het arbeidsbureau. Het arbeidsbureau heeft vervolgens aan een onderzoeksbureau opdracht gegeven tot het doen van een arbeidsonderzoek en een beroepen oriëntatie. Het onderzoeksbureau heeft het arbeidsbureau vervolgens laten weten dat verzoeker alleen onder protest mee wilde werken. Dit was voor het onderzoeksbureau geen werkbare situatie en aanleiding het onderzoek te staken.

4. Het CBA merkt verder op dat het gebruikelijk is dat het arbeidsbureau in overleg met de arbeidszoekende en uitkerende instantie een traject uitstippelt waarin gezien de vooropleiding en werkervaring van betrokkene de meest geschikte route naar een baan kan worden uitgezet. Pas dan kan worden bepaald of en zo ja welke scholing er dient te worden gevolgd om betrokkene naar de best bij hem passende arbeidsplaats te geleiden. Scholing komt derhalve pas aan de orde als voor betrokkene binnen het bemiddelingsplan een specifiek traject naar een concrete functie wordt uitgestippeld waarvoor omscholing zinvol kan blijken. Dit betekent volgens het CBA tevens dat niet zonder meer aan omscholingswensen van een werkzoekende voor een bepaalde opleiding tegemoet kan worden gekomen. Behalve het vaststellen van een scholingsnoodzaak, dient ook te worden vastgesteld of door het volgen van de gewenste opleiding voldoende arbeidsmarktperspectief ontstaat, aldus het CBA.

Om die reden was dan ook met verzoeker afgesproken dat hij eerst het gehele assesmenttraject zou doorlopen alvorens er verder over zijn omscholingswensen zou

worden gesproken.

5. Uit het voorgaande kan, anders dan verzoeker stelt, niet worden geconcludeerd dat het arbeidsbureau verzoeker niet voor omscholing in aanmerking heeft willen laten komen. In dit verband wordt opgemerkt dat het niet onredelijk is dat het arbeidsbureau eerst meer inzicht wilde hebben in verzoekers geschiktheid voor bepaalde functies en daarmee samenhangend de noodzaak tot het volgen van een (bepaalde) omscholingscursus wilde vaststellen. Immers, het kan niet zo zijn dat een arbeidsbureau elk verzoek tot omscholing van een werkzoekende zonder meer moet honoreren. Voor zover verzoeker het vermoeden heeft dat hij op grond van zijn leeftijd niet in aanmerking komt voor een omscholingscursus, wordt opgemerkt dat verzoeker in dit vermoeden, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, niet kan worden gevolgd.

Conclusie

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