



Rapport

Datum: 23 mei 2000

Rapportnummer: 2000/193

Klacht

Op 27 oktober 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer A. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden te Rijswijk.

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 over de afhandeling van zijn klacht over een consultant van het Arbeidsbureau Den Haag-Zuid-Oost door de Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden. Hij klaagt er met name over dat hij niet is gehoord over zijn klacht en dat niet tegemoet is gekomen aan zijn verzoek om gegevens over hem te corrigeren.

Achtergrond

Algemene Klachtenregeling voor de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, (vastgesteld door de Algemene Directie van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie en in werking getreden op 1 januari 1999)

Artikel 7 (horen klager en beklagde), eerste lid:

"De Directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord."

Artikel 9 (bevindingen), tweede lid:

"De Directie maakt bij de kennisgeving melding van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Het Centraal bestuur voor de Arbeidsvoorziening berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker diende bij klachtenformulier van 15 juli 1999 een klacht in over een consulent van het Arbeidsbureau Den Haag-Zuid-Oost, waarmee hij op 14 juli 1999 een gesprek had gehad. Hij voerde daarbij aan dat de betreffende consulent:

- had gezegd dat verzoeker door zijn neus praatte;
- had gevraagd of verzoeker een mobiele telefoon bezat en na het bevestigende antwoord van verzoeker had gezegd dat dat veel te duur voor verzoeker was om daarmee te bellen naar bedrijven;
- vroeg of hij een rijbewijs had en zo ja, waar hij zijn rijbewijs had behaald, in Nederland of in Marokko;
- in zijn computer heeft genoteerd dat verzoeker ongeschikt is voor functies als directiechauffeur en ook niet geschikt is om 's nachts te rijden.

Verzoeker verzocht in zijn klachtformulier tevens om de gegevens die de betrokken medewerker in zijn computer had vermeld over zijn ongeschiktheid voor bepaalde functies te schrappen. Hij gaf voorts aan bereid te zijn om zijn klacht mondeling toe te lichten.

2. Bij brief van 23 september 1999 berichtte de vestigingsmanager van het Arbeidsbureau Den Haag-Zuid-Oost verzoeker het volgende, in reactie op zijn klacht:

"...Met de betrokken consulent heb ik een gesprek gevoerd over uw klacht.

Uit uw klacht blijkt dat u zich op een vervelende manier aangesproken voelde.

Ook bent u van mening dat de betrokken consulent niet kan oordelen over uw geschiktheid ten aanzien van vacatures.

Naar aanleiding van het eerst genoemde heeft de consulent naar zijn oordeel niets aangemerkt ten aanzien van uw persoonlijke omstandigheden. Wel heeft de consulent n.a.v. een discussie met u aangegeven iedereen met evenveel respect te benaderen. De goed bedoelde adviezen zijn helaas door u opgevat als kritiek.

De consulent bepaalt altijd op basis van eisen van werkgevers en op basis van persoonlijke gegevens van kandidaten of iemand geschikt is voor een vacature of niet. Uiteindelijk is het eindoordeel van de werkgever beslissend. Met andere woorden, op basis van feiten wordt een klant werkzoekende wel of niet aan een vacature gekoppeld.

Hierbij speelt de persoonlijke voorkeur van een consulent van het arbeidsbureau geen enkele rol. Wij proberen natuurlijk altijd in uw belang een geschikte vacature te vinden.

Ik ben daarom van mening dat mijn consulent juist heeft gehandeld en beoordeel uw klacht als niet terecht..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder KLACHT en zijn klachtbrief van 15 juli 1999, zie onder **A. FEITEN**, onder 1.

C. Standpunt Arbeidsvoorziening Haaglanden

1. In reactie op de klacht bracht de Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden (RDA) het volgende naar voren:

"...In tegenstelling tot het vermeldde in artikel 7 lid 1 van de Algemene klachtenregeling voor de Arbeidsvoorzieningsorganisatie is verzoeker niet in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

Waarschijnlijk is daar niet bij stil gestaan gezien de nog relatieve onbekendheid met de uitvoering van die nieuwe klachtenregeling. Ik kan u melden dat daar inmiddels een nadere uitwerking intern van is opgemaakt die in juni 1999 is toegevoegd aan het productenhandboek.

Het niet vermelden van de mogelijkheid om een klacht bij uw instituut in te dienen valt slechts om dezelfde reden te verklaren.

Voor een precieze weergave van hetgeen is voorgevallen op 14 juli 1999 geef ik u hierbij het letterlijke verslag van de betreffende consulent:

"ik heb betrokkene de werkwijze/procedure van vacatureverwijzing van het Arbeidsbureau toegelicht. Echter, betrokkene was het hiermee op voorhand oneens en stelde dat het Arbeidsbureau niet in staat is om te bepalen of betrokkene geschikt dan wel ongeschikt is voor een vacature. Hierop is nogmaals de werkwijze toegelicht. Vervolgens werd betrokkene boos en uitte vervolgens niet ter zake doende verwensingen richting mijzelf en het Arbeidsbureau in zijn algemeenheid. Onder andere heeft betrokkene geuit: "wie zijn jullie om mij te beoordelen" en "het Arbeidsbureau is er alleen op uit om mij dwars te zitten." Uiteraard heb ik getracht het bovenstaande te weerleggen en betrokkene te kalmeren, ook omdat andere aanwezigen hinder ondervonden van zijn luide stemvolume. Daarnaast heb ik aangegeven dat het Arbeidsbureau niet de kandidaten beoordeelt maar conform de geldende procedures en afspraken met werkgevers de objectieve functie-vereisten vergelijkt met de objectieve kwalificaties van kandidaten.

Helaas stond betrokkene niet open voor een toelichting en heeft vervolgens boos en scheldend het pand verlaten".

Tot zover zijn bevindingen.

Ter aanvulling vermeld ik nog dat de consulent in kwestie ontkent gezegd te hebben dat verzoeker door zijn neus zou praten. In zijn beleving is dat onderwerp helemaal niet ter sprake geweest, net zomin als de eventuele prijs van een GSM-toestel. Hij heeft verzoeker slechts gevraagd om zijn mobiele telefoon tijdens het gesprek uit te zetten zodat het gesprek ongestoord kon verlopen.

In het kader van het verkrijgen van bemiddelings-relevante informatie is geïnformeerd of het rijbewijs van verzoeker in Nederland geldig is.

De consulent heeft vervolgens met betrokkene verschillende vacatures doorgenomen, waaronder ook passende vacatures waren. De consulent bepaalt namelijk op basis van functievereisten van werkgevers en de kwalificaties van kandidaten of iemand geschikt is voor een vacature. Ook in deze situatie is deze werkwijze op basis van objectieve criteria toegepast..."

2. In antwoord op nadere vragen werd namens de RDA meegedeeld dat de verslaglegging door de betrokken consulent van het gesprek met verzoeker van 14 juli 1999 geen correctie behoefde, omdat er geen zaken in staan die voor verzoeker ongunstig zouden zijn.

3. In het door de RDA overgelegde verslag van de consulent over het gesprek van 14 juli 1999 staat het volgende vermeld:

"Komt met vacatures, werkt nog altijd ca. 20 upw, wil bvK een baan met perspectief.

Heeft vacature uitgezocht die naar mijn inzicht niet passend is, staat echter niet open voor uitleg hierover en is het er op voorhand niet mee eens. Aangegeven dat het ons werk is erop toe te zien dat vacature en kandidaat afgestemd worden. Maakt betr. allemaal niets uit want 'wie zijn wij om daar over te oordelen? U bent toch geen werkgever'. Kennelijk is betr. niet gewend om 'kritiek' te ontvangen. Aangegeven dat wij werkzoekenden allemaal met evenveel respect benaderen, maar dat het uiteraard niet zo is dat de klant hier de dienst uitmaakt. Aangegeven als betr. het hier niet mee eens dan volgens de gangbare weg een klacht in te dienen. Het gevolg is dat betr. 'boos' zonder andere vacatures het pand verlaat."

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van de RDA bleef verzoeker volharden in zijn versie van het verloop van het gesprek. Volgens verzoeker had de betrokken consulent in eerste instantie andere gegevens in de computer vermeld over het gesprek van 14 juli 1999. Verzoeker had namelijk op 20 augustus 1999 een afspraak op het Arbeidsbureau en daarbij had hij een blik kunnen werpen op het computerscherm van de consulente met wie hij sprak. De gegevens die hij daarbij zag waren heel negatief over hem, aldus verzoeker. Hij kon echter niet aangeven wat er stond aangegeven. In het verslag van het gesprek van 14 juli 1999 dat door de RDA is overgelegd stonden geen zaken die wat hem betreft correctie behoeften.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt over de afhandeling van zijn klacht over een consulent van het Arbeidsbureau Den Haag-Zuid-Oost door de Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden (hierna: de RDA). Hij klaagt er met name over dat hij niet is gehoord over zijn klacht en dat niet tegemoet is gekomen aan zijn verzoek om gegevens over hem te corrigeren.
2. In reactie op de klacht gaf de RDA aan dat verzoeker in strijd met artikel 7 lid 1 van de Algemene klachtenregeling voor de Arbeidsvoorzieningsorganisatie (zie ACHTERGROND) niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord. Waarschijnlijk was de oorzaak hiervan de nog relatieve onbekendheid met de nieuwe klachtenregeling. Er had geen correctie van gegevens plaatsgevonden, omdat er geen sprake was van zaken die correctie behoeften, omdat ze voor verzoeker ongunstig zouden zijn.
3. Dat verzoeker niet in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord is onjuist, nu dat in strijd is met de geldende klachtenregeling. Dat klemt te meer nu verzoeker bij de indiening van zijn klacht had aangegeven bereid te zijn om zijn klacht toe te lichten, en de versie van verzoeker en die van de betrokken consulent over de inhoud van het gesprek waarover verzoeker klaagde, niet overeenstemden.

Op dat punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Overigens had de RDA, gelet op de gegevens die hij ter beschikking had, geen oordeel over de klacht met betrekking tot de inhoud van het gesprek behoren te geven, nu verzoeker en de betrokken consulent elkaar tegenspraken wat betreft die inhoud. Verzoeker is in het kader van de afhandeling van zijn klacht niet in de gelegenheid gesteld om de informatie in te zien, die over hem naar aanleiding van het gesprek op 14 juli 1999 was vermeld in de werkzoekendegegevens. Dat is niet correct. Dat verzoeker, nadat hij de gegevens alsnog via de Nationale ombudsman had ingezien, evenals de RDA tot het oordeel kwam dat deze gegevens geen correctie behoeften, doet daar niet aan af. Verzoeker had al gedurende de klachtprocedure de kans moeten worden gegeven om de gegevens in te zien. Dat de RDA besloot dat correctie niet nodig was, zonder verzoeker de kans te geven daarover zijn zienswijze te geven, was niet juist.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Regionale Directie van Arbeidsvoorziening Haaglanden te Rijswijk, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is gegrond.