

# de Nationale ombudsman

*Postadres*

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

*Bezoekadres*

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

*Telefoon*

(070) 3 563 563

*Telefax*

(070) 3 607 572

*E-mail*

bureau@nationaleombudsman.nl

*Doorkiesnummer*

*Datum*

22 oktober 2008

*Ons nummer*

2007.01774 031

*Uw brief*

*Uw kenmerk*

*Bijlagen*

1

*Behandelend medewerker*

*Onderwerp*

ontslagprocedure CWI

De voorzitter van de Tweede Kamer der  
Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Op 21 november 2007 heb ik het rapport 'Naar een eerlijke ontslagprocedure' uitgebracht. Dit rapport is het resultaat van een onderzoek naar de ontslagprocedure van de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI). In het rapport laat ik mij daarover op een aantal punten kritisch uit. Ik constateer dat de procedure, gezien vanuit de werkgever, over het geheel genomen als eerlijk kan worden aangemerkt. Voor de werknemer valt de waardering echter anders uit; de CWI-procedure scoort op vrijwel alle belangrijke vereisten voor een eerlijke procedure niet goed voor de werknemer. Deze bevindt zich ten opzichte van de werkgever in veel opzichten in een nadelige positie. Aan het rapport is een elftal aanbevelingen verbonden.

Aanleiding voor het instellen van dit onderzoek was onder meer dat CWI een eerder gedane aanbeveling in rapport 2004/273 niet had overgenomen. Deze aanbeveling hield in dat de namen van de leden van de ontslagadviescommissie bekend worden gemaakt wanneer daar om wordt gevraagd. Dit met het oog op de transparantie en de controleerbaarheid van de ontslagprocedure.

Bij brief van 1 juli 2008 informeerde CWI mij, daarnaar gevraagd, over de wijze waarop zij tot op dat moment gevolg had gegeven aan de aanbevelingen. Als bijlage bij deze brief treft u een tabel aan met de aanbevelingen, de reactie van CWI, en mijn commentaar daarop. Vooral springt in het oog dat CWI de aanbeveling om de namen van de leden van de ontslagadviescommissies bekend te maken, ook nu weer niet wil opvolgen. Tijdens het onderzoek leek bereidheid te ontstaan om dat wel te doen. Uit een enquête onder de leden van de ontslagadviescommissies bleek dat de meerderheid geen bezwaar had tegen openbaarmaking van namen. CWI stelt zich nu echter achter de minister op, die van mening is dat openbaarmaking niet nodig is.

Naar mijn mening wordt daarmee miskend dat openbaarmaking niet een uitzondering vormt, maar juist het uitgangspunt is. Zo is bijvoorbeeld voor rechterlijke procedures in de wet vastgelegd dat de namen van de betrokken rechters in de uitspraak moeten worden vermeld. Voorts worden de namen van leden van bijvoorbeeld bezwaaradviescommissies openbaar gemaakt. De namen van de



staatsraden met rechtspraak belast zijn voor de openbare zitting bij partijen bekend. In de jurisprudentie en in het internationale recht wordt deze vorm van openbaarheid breed gedragen. Ik ben van mening dat er geen goede reden is om niet ook in de ontslagprocedure het bekendmaken van de namen van de leden van de commissies mogelijk te maken.

Ik heb aan het rapport ook de algemene aanbeveling verbonden de procedure meer in evenwicht te brengen door aan de belangen van werkgevers en werknemers evenveel gewicht toe te kennen. In veel onderdelen lijkt de procedure er namelijk vooral op gericht de werkgever vlot te bedienen. CWI heeft hier echter onvoldoende oog voor. Zij is zelf van mening dat aan beide belangen steeds al evenveel aandacht werd besteed. Tekenend is in dit verband ook de reactie van CWI op de aanbeveling om in alle zaken waarin inhoudelijk verweer is gevoerd niet alleen de werkgever maar ook de werknemer uit te nodigen voor het geven van een mondelinge toelichting. Deze aanbeveling is slechts in zeer beperkte vorm en bovendien voorwaardelijk overgenomen, in de vorm van een nog te evalueren proef op een aantal kantoren.

Deze opstelling lijkt erop te wijzen dat voor het in evenwicht brengen van de ontslagprocedure al met al een cultuuromslag nodig is. Het is in dit licht zeker bemoedigend dat CWI bij de uitvoerende eenheden extra aandacht heeft gevraagd voor een uitgebalanceerde benadering van werkgevers en werknemers, en dat brieven en werkinstructies in dit licht op onderdelen zijn verfijnd. De vraag blijft wel of dit voldoende zal zijn om de noodzakelijke cultuuromslag te bereiken. Wellicht is de voorgenomen fusie van CWI met het UWV per 1 januari 2009 een goede gelegenheid om hieraan verder vorm te geven.

DE NATIONALE OMBUDSMAN,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

	<b>Aanbeveling Nationale ombudsman</b>	<b>Follow-up CWI</b>	<b>Reactie Nationale ombudsman</b>
3.1	Sluit uit dat het locatie- of districtshoofd de uiteindelijke beslissing op de ontslagaanvraag neemt als hij betrokken is geweest in de fase voorafgaand aan de ontslagaanvraag.	De situatie dat een locatie- of districtshoofd de beslissing op de ontslagaanvraag neemt als hij betrokken is geweest in de voorfase, komt nauwelijks voor. In bijna alle gevallen voert de seniorenconsulent in de fase voorafgaand aan de ontslagaanvraag de voorgesprekken. Indien bij een ontslagaanvraag betrokkenheid van een locatie- of districtshoofd onvermijdelijk is, worden deze zaken gemeld bij de landelijke manager Juridische Zaken CWI. Jaarlijks zal een audit plaatsvinden op deze zaken waarbij steekproefsgewijze checks worden uitgevoerd op dossierniveau als extra waarborg voor objectiviteit. De aanbeveling is hiermee gedeeltelijk opgevolgd.	Graag wordt de Nationale ombudsman te zijner tijd nader geïnformeerd over de resultaten van deze audits.
3.2	Stel ook een tevredenheidsonderzoek onder werknemers in en stel op basis van de resultaten de dienstverlening zo mogelijk bij.	In 2008 wordt een tevredenheidsonderzoek gehouden onder werknemers. De landelijke afdeling Product & Kwaliteit van het Hoofdkantoor CWI bereidt thans i.o.m. Regioplan/Desan (externe partij) de vormgeving voor. Op basis van de resultaten zal bezien worden of de dienstverlening verder kan worden verbeterd. De aanbeveling wordt hiermee ingevuld.	Prima! De Nationale ombudsman is zeer geïnteresseerd in de resultaten van dit onderzoek.
3.3.	Realiseer de uit art. 3:2 Awb voortvloeiende onderzoeksplicht volledig door ook naar aanleiding van het verweerschrift van de werknemer indien daartoe aanleiding is actief om nadere inlichtingen te verzoeken.	De werknemer wordt actief om aanvullende stukken gevraagd als deze zijn benoemd in het verweer maar ontbreken. Wanneer het verweer onduidelijkheden bevat, worden hierover vragen gesteld aan de werknemer. Ter facilitering is een verweerformulier met instructies voor de werknemer ontwikkeld. De aanbeveling	De aanbeveling van de Nationale ombudsman had betrekking op een verdergaande bevraging van werknemers dan CWI hier blijkbaar bedoelt. Het kan bijvoorbeeld ook zo zijn dat de werknemer bepaalde argumenten niet nader onderbouwt terwijl dit wel van belang is voor zijn verweer. Tijdens zijn onderzoek naar de ontslagprocedure is de

		is/blijft hiermee opgevolgd.	Nationale ombudsman gebleken dat CWI-medewerkers in dat geval geen nadere inlichtingen inwinnen.  Naar de mening van de Nationale ombudsman zou CWI richting werknemer een minder lijdelijke rol moeten vervullen dan nu het geval is.
3.4	Informeel op gelijke wijze en gelijktijdig met de werkgever ook de werknemer als er een extra schriftelijke ronde wordt gestart of als de ontslagaanvraag zal worden voorgelegd aan de OAC.	De werknemer krijgt een standaardbrief als een extra schriftelijke ronde wordt gestart of als de ontslagaanvraag voor advies naar de OAC gaat. De aanbeveling is hiermee opgevolgd.	
4.1	Zorg dat de OAC-leden het complete ontslagdossier inclusief het voortgangsformulier ontvangen.	Het integrale dossier wordt gekopieerd en toegestuurd naar de OAC-leden, inclusief standaardbrieven en voortgangsformulier. De aanbeveling is hiermee opgevolgd.	
4.2	Sluit uit dat de behandelend (senior)consultant de OAC technisch voorziet.	De behandelend consultant voert niet het voorzitterschap uit indien en voor zover er eigen zaken zijn geagendeerd. Het Reglement Ontslagadviescommissies CWI is op (ondermeer) dit punt aangescherpt (art. 13, tweede lid, Reglement Ontslagadviescommissies CWI). De aanbeveling is hiermee opgevolgd.	
4.3	Tref zodanige maatregelen dat bij het uitbrengen van advies altijd beide OAC-leden aanwezig zijn.	In artikel 10, eerste lid, van het Reglement Ontslagadviescommissies CWI, is opgenomen dat de kamer van de ontslagadviescommissie advies uitbrengt in een vergadering waarbij beide leden aanwezig zijn. In zeer bijzondere omstandigheden (calamiteit) kan een advies op een andere wijze tot stand komen indien uitstel van de advisering onevenredig	Het komt niet vaak voor dat één van de leden van de OAC afwezig is, zo stelde de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek vast. Hij stelt zich echter op het standpunt dat deze situatie geheel moet worden uitgesloten. De wijziging die nu in het Reglement is doorgevoerd voorziet hierin niet. Bovendien zal uitstel in de regel slechts bezwarend zijn voor de werkgever, zo neemt de Nationale ombudsman aan. Dit heeft tot

		<p>bezwarend is voor één der partijen.</p> <p>De aanbeveling is hiermee grotendeels opgevolgd.</p>	<p>gevolg dat advisering door slechts één OAC-lid zich in de praktijk vooral zal voordoen in het belang van de werkgever.</p>
4.4.	<p>Maak de namen van de bij de ontslagaanvraag betrokken OAC-leden bekend voordat de OAC-vergadering plaatsvindt ofwel maak op voorhand per ontslaglocatie de OAC-ledenlijst bekend en vermeld in de beschikking de namen van de betrokken OAC-leden.</p>	<p>CWI heeft voorgesteld om namen van OAC-leden te publiceren. De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vindt het echter niet nodig om namen bekend te maken van de OAC-leden. CWI onderschrijft dat en volgt daarmee deze aanbeveling niet op.</p>	<p>Dat een soortgelijke aanbeveling, gedaan in een eerder rapport, door CWI niet werd opgevolgd was voor de Nationale ombudsman mede aanleiding voor het instellen van het onderzoek naar de CWI-ontslagprocedure. Tijdens het onderzoek bleek bovendien dat OAC-leden veel minder bezwaar hadden tegen het bekendmaken van de namen dan door CWI werd aangevoerd. Niet valt in te zien waarom een dergelijk gebrek aan transparantie in de CWI-ontslagprocedure in stand zou moeten blijven.</p>
5.1	<p>Nodig in alle zaken waarin inhoudelijk verweer is gevoerd zowel werkgever als werknemer uit voor een mondelinge toelichting.</p>	<p>CWI heeft de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voorgesteld om frequenter mondeling te gaan horen. De Minister heeft ingestemd met een pilot mondeling horen op twee locaties met een specifiek benoemd aantal soorten aanvragen waarbij met name "in persoon van de werknemer gelegen aspecten" een belangrijk criterium is om tot mondeling horen over te gaan. Het horen gebeurt indien CWI dit "ambtshalve" nodig vindt en is primair gericht op maximale informatievergaring ten behoeve van de CWI-besluitvorming. De pilot is medio maart gestart. Na de evaluatie neemt de Minister hierover een besluit.</p>	<p>Op dit moment kan in ieder geval al worden vastgesteld dat aan de aanbeveling, in alle zaken waarin inhoudelijk verweer wordt gevoerd beide partijen uit te nodigen voor het geven van een mondelinge toelichting, slechts in zeer uitgekledede vorm gestalte wordt gegeven. De Nationale ombudsman dringt er dan ook op aan om deze aanbeveling alsnog onverkort over te nemen. Zeker gezien het feit dat het aantal ontslagzaken via CWI fors is afgenomen mag het op deze wijze investeren in de kwaliteit ervan niet op zeer grote bezwaren stuiten.</p>
5.2	<p>Formuleer gedifferentieerde streeftermijnen en stel daarbij de afhandelingstermijn voor procedures waarin inhoudelijk verweer is gevoerd op acht weken.</p>	<p>In overleg met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is besloten alleen intern gedifferentieerde streeftermijnen te hanteren. Dit houdt in dat zaken waarbij één ronde van hoor en wederhoor volstaat in beginsel binnen vier</p>	<p>De Nationale ombudsman kan instemmen met de wijze waarop aan deze aanbeveling invulling is gegeven.</p>

		<p>weken worden afgehandeld en zaken waarbij een extra ronde van hoor en wederhoor noodzakelijk is binnen acht weken worden afgehandeld. Deze termijnen worden met zes weken verhoogd wanneer CWI afhankelijk is van een advies van UWV. CWI kan hiermee intern haar management verder aanscherpen. De aanbeveling is hiermee gedeeltelijk opgevolgd.</p>	
5.3	Richt de ontslagprocedure zo in dat er meer oog is voor het belang van de werknemer bij een zorgvuldige besluitvorming.	<p>CWI neemt juiste besluiten en handelt objectief, met oog voor belangen van werkgever en werknemer. De procedure, voorlichting en wijze van feitelijke behandeling voorzien hier op vele punten in. De aanbeveling van de NOM blijft opgevolgd. Vanzelfsprekend heeft CWI extra aandacht gevraagd voor een uitgebalanceerde benadering van beide partijen bij haar uitvoerende eenheden en op onderdelen haar brievenset en werkinstructies hierop verfijnd.</p>	Tijdens het onderzoek heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat het werkgeversbelang in veel opzichten zwaarder lijkt te wegen dan het werknemersbelang. De aanbeveling ziet dan ook vooral op het bewerkstelligen van een cultuuromslag binnen CWI.