



# Rapport

**Datum: 17 april 2001**

**Rapportnummer: 2001/101**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Overijssel op 28 augustus 2000 een ontslagvergunning heeft verleend aan zijn (voormalige) werkgever, ondanks:

1. het feit dat de werkgever het disfunctioneren van verzoeker onvoldoende heeft kunnen onderbouwen en onvoldoende heeft kunnen aantonen dat er contact met verzoeker is geweest om zijn functioneren te verbeteren;
2. gegevensverstrekking door de werkgever over contacten met opdrachtgevers, die kennelijk feitelijk onjuist is.

## Beoordeling

### 1. Inleiding

Ingevolge artikel 5:1, eerste lid van het Ontslagbesluit van 7 december 1998 kan op grond van ongeschiktheid van de werknemer voor de functie slechts toestemming voor ontslag worden verleend indien, onder meer, de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt en indien de werkgever tevens voldoende contact heeft gehad met de werknemer om te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren (zie Achtergrond). Uitgangspunt is dat de arbeidsverhouding met een disfunctionerende werknemer moet kunnen worden beëindigd.

### 2. Ten aanzien van het verlenen van de ontslagvergunning

1. Als reden voor de aanvraag om afgifte van een ontslagvergunning voor verzoeker voerde de werkgever bij de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Overijssel (RDA) aan dat verzoeker, werkzaam als medewerker technische binnen- en buitendienst, problemen en storingen veelal onlogisch aanpakte, onvoldoende zelfstandig kon werken, een te laag werktempo had, onvoldoende kennis van hard- en software en netwerken bezat, zijn functioneren en kennisniveau in de loop van het dienstverband nauwelijks verbeterde, onvoldoende inzetbaar was binnen het bedrijf, en een matige uiterlijke verzorging en een nonchalante uitdrukking had. De werkgever legde bij zijn aanvraag een verslag over van de evaluatie van verzoekers proeftijd. Hieruit blijkt dat er toen al aanmerkingen waren op verzoekers kennisniveau, zijn uiterlijke verzorging en presentatie. Op basis van de wil en accuratesse van verzoeker werd toch besloten het dienstverband voort te zetten, aldus het verslag. Ook was aangetekend dat het belangrijk was om de genoemde aanmerkingen de komende periode opnieuw te bespreken. Tevens verstrekte de werkgever een intern memo van 12 mei 2000 (ruim vier maanden na verzoekers indiensttreding) van verzoekers direct leidinggevende waarin aanmerkingen worden gemaakt over verzoeker wat betreft zijn aanpak van problemen (in een onlogische

volgorde), zijn kennis, de onprofessionele indruk die hij achterliet bij een aantal opdrachtgevers, zijn uiterlijke verzorging, zijn probleemoplossend vermogen, en zijn houding. Dit leidde tot negatieve reacties van klanten en collega's en verzoeker vond moeilijk aansluiting bij zijn collega's. In het memo wordt aangegeven dat verzoeker meerdere keren op bovenstaande punten is gewezen en dat hem ook scholing is aangeboden, maar dat verzoeker daar niet of nonchalant op reageerde.

2. Verzoeker ging in zijn verweer uitvoerig in op de door de werkgever aangevoerde argumenten om zijn dienstverband te beëindigen. Zo gaf hij onder meer aan dat hij soms problemen niet kon oplossen omdat hij onvoldoende informatie vooraf van de werkgever had ontvangen. Ook had de werkgever geen werkbonden overgelegd waaruit kon blijken dat zijn werktempo onder de maat lag of dat zijn kennisniveau onvoldoende was. Zijn werkgever had hem niet op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen op zijn vakgebied, aldus verzoeker. Volgens verzoeker kon uit de werkbonden blijken dat hij zijn werkzaamheden naar behoren en succesvol had verricht. Vanuit de werkgever was er geen gelegenheid om bijkomende problemen bij een opdrachtgever gelijk op te lossen, hetgeen tot negatieve reacties bij de opdrachtgevers leidde. Ook gaf verzoeker aan dat er ook andere collega's waren die niet meer welkom waren bij een opdrachtgever. Tenslotte voerde verzoeker aan dat de gegevens in het intern memo van 12 mei 2000 feitelijk onjuist waren, omdat er contacten in werden genoemd, die pas na die datum hadden plaatsgevonden.

3. Op basis van hetgeen partijen tijdens de ontslagprocedure hebben aangevoerd, kon de RDA in redelijkheid tot zijn besluit komen tot het verlenen van de gevraagde ontslagvergunning. In dit verband is van belang dat er weliswaar weinig op schrift is gesteld over het functioneren van verzoeker (twee stukken), maar dat verzoeker ook slechts een korte periode werkzaam is geweest bij zijn werkgever, voordat er een ontslagvergunning werd gevraagd (ruim een half jaar). De werkgever stelt dat hij verzoeker al aan het eind van zijn proeftijd op een aantal tekortkomingen heeft gewezen, en ook herhaaldelijk daarna nog. Ten aanzien van deze tekortkomingen, die de werkgever in zijn ontslagaanvraag uitvoerig, en met voorbeelden omkleed heeft omschreven, is volgens de werkgever geen verbetering ingetreden. Verzoeker heeft tijdens de ontslagprocedure niet ontkend dat hij herhaaldelijk op bepaalde tekortkomingen is gewezen. Hij wijt eventuele situaties waarin hij tekort is geschoten aan de slechte communicatie binnen de organisatie van zijn werkgever. De tekortkomingen waarop verzoeker is gewezen, betreffen echter met name aspecten gelegen in de persoon van verzoeker, zoals zijn kennis, zijn aanpak van problemen en zijn persoonlijke presentatie.

Gelet op het vorenstaande is het disfunctioneren van verzoeker voldoende onderbouwd door de werkgever, en is ook aannemelijk dat er voldoende contact met verzoeker daarover is geweest. De RDA kon daarom in redelijkheid tot de conclusie komen dat voortzetting van het dienstverband met verzoeker niet langer gewenst leek, en aldus overgaan tot afgifte van een ontslagvergunning voor verzoeker.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

### **3. Ten aanzien van het verlenen van de ontslagvergunning ondanks feitelijk onjuiste gegevensverstrekking door de werkgever**

1. Verzoeker klaagt er tevens over dat de RDA een ontslagvergunning heeft verleend, ondanks dat er door de werkgever gegevens zijn verstrekt over contacten met werkgevers, die kennelijk feitelijk onjuist zijn. Verzoeker doelt daarbij op de bij de ontslagaanvraag gevoegde notitie van 12 mei 2000 van verzoekers direct leidinggevende, waarin onder meer een drietal opdrachtgevers wordt genoemd, waarbij verzoeker een onprofessionele indruk zou hebben achtergelaten. Volgens verzoeker kan dit niet kloppen, nu hij bij één van de genoemde opdrachtgevers pas na 12 mei 2000 is geweest, en hij één van de andere opdrachtgevers voor, maar ook na 12 mei 2000, nog heeft bezocht.

2. In reactie op de klacht heeft het CBA onder meer aangegeven dat het feit dat verzoeker nog naar een opdrachtgever zou zijn gestuurd die eerder over hem heeft geklaagd, niet onlogisch hoeft te zijn. Een monteur moet immers de gelegenheid krijgen om fouten te herstellen en kan daarvan ook leren. Volgens het CBA heeft overigens (dat deel van) de betreffende memo geen doorslaggevende rol in de besluitvorming gespeeld. Ook zonder dit stuk zou de ontslagvergunning zijn verleend.

3. Wat er ook zij van de juistheid van het door verzoeker bestreden deel van de memo van 12 mei 2000, het CBA kan worden gevolgd in zijn standpunt dat die informatie geen doorslaggevende rol heeft gespeeld in het besluit om een ontslagvergunning te verlenen. Gelet daarop kon de RDA voorbijgaan aan verzoekers stelling, dat er in de memo feitelijk onjuiste informatie stond.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## **Onderzoek**

Op 8 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Enschede, met een klacht over een gedraging van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Overijssel.

Nadat verzoeker op 18 september 2000 nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de

Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, een onderzoek ingesteld.

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

Tevens werd het CBA een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch het CBA noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker trad op 27 december 1999 in dienst van zijn werkgever, in de functie van medewerker technische binnen- en buitendienst.

2.1. Bij brief van 12 juli 2000 verzocht de werkgever de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Overijssel (hierna: de RDA) toestemming om de arbeidsverhouding met verzoeker te beëindigen. In zijn brief aan de RDA merkte de werkgever het volgende op:

"...Hierbij vragen wij een ontslagvergunning aan voor (verzoeker; N.o.).

(Verzoeker; N.o.) is op 27 december 1999 bij ons in dienst getreden, in de functie van **medewerker technische binnen- en buitendienst**, op basis van een contract voor onbepaalde tijd (...) met een proefperiode van twee maanden. Na deze proefperiode heeft er een evaluatiegesprek met (verzoeker; N.o.) plaatsgevonden (...) en is besloten de arbeidsovereenkomst voort te zetten.

De redenen dat wij de arbeidsovereenkomst van (verzoeker; N.o.) willen ontbinden zijn:

Problemen/ storingen worden veelal onlogisch aangepakt. Vervolgens moeten collega's te vaak assisteren om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Dit geeft aan dat (verzoeker; N.o.) niet voldoende zelfstandig is en kan werken.

Werktempo ligt beneden de maat en is voor zowel (de werkgever; N.o.) als haar klanten vaak onacceptabel.

Onvoldoende kennis van hard- software en netwerken. Terwijl uit het CV (...) van (verzoeker; N.o.) en de sollicitatiegesprekken naar voren is gekomen dat deze kennis ruim

voldoende aanwezig zou zijn.

Na ruim 6 maanden nauwelijks verbetering in het functioneren en het kennisniveau.

Niet voldoende inzetbaar binnen het bedrijf als medewerker technische binnen- en buitendienst.

Matige uiterlijke verzorgen en een nonchalante uitdrukking die regelmatig door klanten en collega's als niet prettig of gewenst worden ervaren.

Bovenstaande punten zijn meerdere malen met (verzoeker; N.o.) besproken door zowel zijn direct leidinggevende als de personeelsmanager. De opmerkingen met betrekking tot de houding en het functioneren van (verzoeker; N.o.) zijn opgesteld door de direct leidinggevende (...).

Wij hebben geen aanwijzingen dat het disfunctioneren van (verzoeker; N.o.) te wijten is aan (de werkgever; N.o.) of aan ziekten of lichamelijke gebreken van (verzoeker; N.o.).

Binnen onze organisatie kunnen we (verzoeker; N.o.) geen ander werk aanbieden. (Werkgever; N.o.) heeft 54 werknemers in dienst, waarvan ruim de helft werkzaam is binnen de technische binnen- en of buitendienst. Deze functies brengen werkzaamheden met zich mee waarin accuraatheid, zelfstandigheid, flexibiliteit, diverse kennis, representativiteit en assertiviteit vereist zijn.

(Werkgever; N.o.) is van mening dat (verzoeker; N.o.) deze vereiste eigenschappen niet voldoende beheerst. Ook in de vier maanden na de proefperiode zijn er geen duidelijke verbeteringen aantoonbaar. Gezien onze ervaringen met (verzoeker; N.o.) lijkt ons geen enkele functie binnen ons bedrijf geschikt.

Aangezien er nog steeds geen verbetering is gekomen verzoeken wij u de arbeidsovereenkomst met (verzoeker; N.o.) te mogen verbreken.

Op 15 juni jongstleden hebben wij (verzoeker; N.o.) op de hoogte gesteld van onze bevindingen en hem medegedeeld dat wij in goed overleg de arbeidsovereenkomst willen beëindigen. Wij hebben (verzoeker; N.o.) vriendelijk verzocht op zoek te gaan naar een nieuwe werkkring. Tevens hebben wij aangegeven dat (werkgever; N.o.) alle medewerking zal verlenen indien (verzoeker; N.o.) tijd nodig heeft voor oriëntatie op de arbeidsmarkt, bij eventuele sollicitaties en het verstrekken van referenties..."

2.2. Het bij de ontslagaanvraag gevoegde verslag van 25 februari 2000 van het evaluatiegesprek (gesprek naar aanleiding van het einde van de proeftijd) tussen verzoeker en een medewerker van personeelszaken van de werkgever vermeldt onder meer:

"Op basis van de door (...) (direct leidinggevende) aangeleverde informatie met betrekking tot het functioneren van (verzoeker; N.o.) heeft het evaluatiegesprek plaatsgevonden.

Nu de proefperiode bijna verstreken is, kan gesteld worden dat (verzoeker; N.o.) zich langzamerhand begint in te werken. Het kennisniveau is nog niet op het gewenste en verwachte niveau. (De direct leidinggevende; N.o.) verwacht dat dit niveau de komende tijd zal toenemen. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij behoorlijk heeft moeten wennen aan de organisatie en de werkwijzen. Hij heeft er plezier in en verwacht dat het niveau en het tempo wel zullen toenemen. (De direct leidinggevende; N.o.) heeft aangegeven dat de accuraatheid en de wil aanwezig is en dat is de reden dat we verder met elkaar moeten gaan na de proefperiode.

Met betrekking tot de uiterlijke verzorging oftewel de presentatie van (verzoeker; N.o.) zijn een aantal reacties van klanten en collega's ontvangen die niet zo positief waren. Met name de kleding en zijn houding (uitdrukking, lichaamstaal) worden niet altijd als even prettig ervaren. (Verzoeker; N.o.) geeft eerlijk aan dat hij zich niet bewust is van deze opmerkingen. Hij is er natuurlijk niet blij mee dat men zo over hem denkt en zal proberen rekening te houden met kleding en hoe hij zich presenteert.

Op basis van de wil en de accuraatheid van (verzoeker; N.o.) is besloten het dienstverband van (verzoeker; N.o.) voort te zetten na de proefperiode. In de maand oktober zullen de jaarlijkse beoordelings- en functioneringsgesprekken gehouden worden. Het is belangrijk dat we bovenstaande punten in de komende periode dan opnieuw met elkaar gaan bespreken.

Opmerking: tijdens het gesprek is er toch veelal sprake van een éénrichtingsverkeer. (Verzoeker; N.o.) geeft weinig zelf aan en laat eigenlijk de ander het woord doen. Zijn antwoorden zijn behoorlijk kort. Duidelijk geen prater!

**Aandachtspunt voor (de direct leidinggevende; N.o.) hoe gaat het communicatief t.o.v. opdrachtgevers?"**

2.3. De eveneens bij de ontslagaanvraag gevoegde notitie van 12 mei 2000 van verzoekers direct leidinggevende aan een medewerker van personeelszaken luidt als volgt:

"...Opmerkingen m.b.t. houding en functioneren (verzoeker; N.o.)

Pakt problemen vaak in onlogische volgorde aan

Niet voldoende kennis

Heeft geen professionele indruk achtergelaten bij;

\*(L.; N.o.)

\*(G.-; N.o.)

\*(O.; N.o.)

\*Enz.....

Verschijsing is niet representatief, kleren vaak smerig ondanks aangezgingen.

Vaak kan hij problemen niet ter plekke oplossen, terwijl ze behoorlijk simpel te verhelpen zijn.

Tijdens gesprekken tussentijds al vaker aangegeven dat we aan onze kant best iets willen doen in de vorm van bijsturing via opleidingen e.d. maar daar werd veelal nogal nonchalant op gereageerd.

Klanten en collega's ergeren zich aan houding en oppervlakkige kennis. Men moet te vaak helpen, bijspringen of zaken nalopen.

Ik krijg al reacties van klanten dat ze (verzoeker; N.o.) niet meer als monteur willen.

Collega's gaan vragen stellen wat voor opleidingen (verzoeker; N.o.) heeft gedaan en of hij wel relevante ervaring heeft.

Tijdens de sollicitatiegesprekken heeft (verzoeker; N.o.) een betere indruk achter gelaten.

(Verzoeker; N.o.) sluit zich moeilijk aan bij de collega's. Is niet iemand die binnen de groep komt of probeert te komen.

Voorstel (direct leidinggevende; N.o.)

Er zijn na de proefperiode geen verbeteringen opgetreden. Naar mijn gevoel hebben we vaak genoeg aangegeven waar het aan schort. Ook aangegeven dat wij wat willen doen om hem te laten groeien. De sfeer binnen (werkgever; N.o.) is goed en desondanks komt hij er niet tussen. Het lijkt me verstandig dat (verzoeker; N.o.) een andere baan gaat zoeken van een lager niveau of een andere richting.

Dus: ontslag aangegeven en geef hem de tijd om wat anders te zoeken..."

Onderaan de notitie staat de volgende aantekening van de medewerker van personeelszaken vermeld:

"...Geef hem nogmaals aan waar het op staat. Vervolgens kijken we het tot half juni aan. Geen wijzigingen -> gesprek -> aangegeven dat hij wat anders kan gaan zoeken..."



3. In reactie op de ontslagaanvraag deelde de RDA bij brief van 20 juli 2000 onder meer het volgende mee aan verzoekers werkgever:

"De ontslagaanvraag is ingediend wegens: Disfunctioneren

Het Ontslagbesluit stelt in artikel 5:1, eerste lid dat indien de werkgever als grond voor de opzegging van de arbeidsverhouding aanvoert, dat de werknemer in onvoldoende mate aan de gestelde functie-eisen voldoet en derhalve ongeschikt is voor zijn functie, de toestemming slechts kan worden verleend indien:

de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt,

is vastgesteld dat deze ongeschiktheid niet voortvloeit uit ziekte of gebreken van de werknemer,

de werkgever voldoende contact met de werknemer heeft gehad

teneinde te trachten verbetering te brengen in diens functioneren,

aannemelijk is dat het disfunctioneren van de werknemer niet toe te schrijven is aan onvoldoende zorg voor de arbeidsomstandigheden van de zijde van de werkgever.

Gelet op het bovenstaande ontvang ik graag antwoord op de volgende **vragen**:

(...)

2. Hebben zich sedert de indiensttreding van betrokkene andere voorvallen voorgedaan.

Zo ja, dan verzoek ik u aan te geven op welke data en op welke wijze u bij betrokkene diens functioneren/gedrag aan de orde heeft gesteld. Kunt u de strekking van deze gesprekken aangeven? Ik verzoek u mij beoordelingsrapporten, gespreksverslagen of andere correspondentie te overleggen.

3. Aangegeven wordt dat u reacties van klanten heeft gehad dat zij betrokkene niet meer als monteur willen. Is dit schriftelijk gebeurd? Zo ja, dan verzoek ik u hiervan een kopie te overleggen.

4. Welke pogingen (bijvoorbeeld scholing, cursus of begeleiding) zijn ondernomen om het functioneren van betrokkene te verbeteren?

5. Kunt u aangeven welke concrete pogingen zijn ondernomen om via herplaatsing het ontslag van werknemer te voorkomen?"

4. Naar aanleiding van de brief van de RDA van 20 juli 2000 merkte de werkgever bij brief van 24 juli 2000 het volgende op:

"...

**Voorvallen sinds indiensttreding** In de ontslagaanvraag hebben wij (...) een memo van de direct leidinggevende m.b.t. het functioneren van betrokkene toegevoegd. Daarop staan naar onze mening in het kort de voorvallen die zich zoal voor hebben gedaan gedurende de periode tussen einde proeftijd en twaalf mei 2000. Alle voorvallen sinds indiensttreding berusten op het onvoldoende functioneren, de uiterlijke verzorging, het negeren van waarschuwingen/ opmerkingen en de houding/ lichaamstaal van betrokkene. Het feit dat betrokkene nauwelijks tot geen stappen onderneemt om zich te binden met zijn naaste collega's en het bedrijf, hebben wij hierbij nog buiten beschouwing gelaten.

**Reacties van klanten dat men betrokkene niet meer als monteur wil.** De klanten die hebben aangegeven betrokkene niet meer als monteur te willen, hebben dit allen telefonisch medegedeeld. U moet begrijpen dat wij als organisatie ernaar streven dat de communicatielijnen zo kort mogelijk worden gehouden zodat knelpunten zo spoedig mogelijk getraceerd worden. Vandaar dat diverse klanten direct na een bezoek van betrokkene contact met ons opgenomen hebben en hun ongenoegen kenbaar hebben gemaakt. Met name het niet aandragen van bevredigende oplossingen, de nonchalante/ ongeïnteresseerde houding en zijn uiterlijke verzorging werden als redenen genoemd. Deze situaties zijn grondig besproken met betrokkene. Wij gaan er voorlopig vanuit dat u geen namen van deze klanten en contactpersonen nodig heeft. Het zou voor ons bedrijf en onze naam uiterst schadelijk zijn indien deze klanten benaderd worden om informatie te verstrekken met betrekking tot hun bevindingen inzake het functioneren van onze werknemers.

**Pogingen ondernomen om het functioneren van betrokkene te verbeteren.** Na de proefperiode is gebleken dat betrokkene nog behoorlijk in de functie moest groeien. Destijds is bekeken (door leidinggevende en pz) of (verzoeker; N.o.) trainingen diende te volgen. Tijdens de werving & selectieprocedure hebben wij tijdens de gesprekken met (verzoeker; N.o.) (en na het doornemen van zijn CV) sterk de indruk gekregen dat (verzoeker; N.o.) over de gewenste kennis en ervaring beschikte. Echter had betrokkene dit in de praktijk nog te weinig laten zien. Vandaar dat wij besloten hebben dat (verzoeker; N.o.) de eerste 7 maanden na de proefperiode niet in aanmerking zou komen voor scholing. Op basis van het functioneren, van betrokkene gedurende de komende maanden, zou de scholingsbehoefte vastgesteld worden. Tijdens het functionering- en beoordelingsgesprek in de maand oktober moest de scholingsbehoefte opnieuw aan de orde komen. Daarbij komt nog dat wij betrokkene hebben aangenomen op grond van het niveau dat hij beweerde te hebben. Dit niveau was een vereiste voor het invullen van de functie. Wij zijn dan ook van mening dat werknemer ons middels zijn CV en tijdens de werving- selectiegesprekken een onjuist beeld heeft gegeven van zijn kennisniveau. Het lijkt ons zeer onwaarschijnlijk dat wij betrokkene achteraf moeten opleiden tot het gewenste/ vereiste niveau. Betrokkene heeft duidelijk aangegeven dat hij de gewenste ervaring had en dat hij direct op het gewenste/ vereiste niveau zou functioneren.

**Concrete pogingen om via herplaatsing het ontslag van werknemer te voorkomen**

Zoals aangegeven in de ontslagaanvraag is onze technische binnen- en buitendienst opgebouwd uit functies waar accuraatheid, flexibiliteit, diverse kennis, representativiteit en assertiviteit vereist zijn. Wij zijn van mening dat deze vereisten tevens van toepassing zijn op de overige functies binnen ons bedrijf. Wij hebben herplaatsing van betrokkene binnen onze organisatie grondig onderzocht en daarbij de door ons gestelde criteria gehanteerd. Medewerkers van een lager niveau zijn binnen onze organisatie momenteel ruim voldoende aanwezig. Wij verwachten de komende maanden geen uitbreiding van deze functies. Wij zijn dan ook tot de conclusie gekomen dat herplaatsing niet aan de orde is.

Tenslotte willen wij u graag op de hoogte stellen van de gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan nadat wij betrokkene op de hoogte hebben gesteld van ons voornemen de arbeidsovereenkomst te beëindigen.

Betrokkene heeft zich op maandag 19 juni ziek gemeld. Na een bezoek van een medewerk(st)er van de Arbode bleek betrokkene lichamelijke klachten te hebben hetgeen hem niet in staat stelde veel te lopen en te zitten. Nog dezelfde week hebben wij een schriftelijke reactie ontvangen met betrekking tot het gesprek van 15 juni (...). Op maandag 26 juni heeft onze personeelsmanager contact opgenomen met betrokkene. Uit dit gesprek kwam naar voren dat betrokkene geen lichamelijke klachten meer had maar er sprake was van geestelijke klachten hetgeen hem niet in staat stelde te werken. Betrokkene was overspannen en had op advies van zijn huisarts en maatschappelijk-werker het advies gekregen thuis te blijven. Contact met de werkgever, laat staan het denken aan het werk moest betrokkene zoveel mogelijk vermijden. Op een verzoek van de personeelsmanager tot een persoonlijk gesprek met betrokkene en (de algemeen directeur van werkgever; N.o.) werd zeer afwijzend gereageerd. Betrokkene had een raadsman in de arm genomen die in de loop van één of twee maanden contact met (werkgever; N.o.) op zou nemen. De personeelsmanager heeft betrokkene vriendelijk verzocht of hij wat meer duidelijkheid kon geven wanneer zijn "raadsman" contact op zou nemen met (werkgever; N.o.). Hierop reageerde betrokkene nogal agressief en eindigde prompt het gesprek met de opmerking dat we dat vanzelf wel zouden merken.

Vervolgens heeft (werkgever; N.o.) meerdere keren telefonisch contact gezocht met betrokkene. Betrokkene was niet thuis en zijn partner kon geen duidelijkheid geven wanneer hij terug zou komen. Op het verzoek of betrokkene contact met ons op wilde nemen, is niet gereageerd. Tenslotte hebben wij op 27 juni 2000 middels een brief (...) betrokkene nogmaals verzocht tot een gesprek en hebben tevens aangegeven dat (verzoeker; N.o.) betrokkene meer ruimte zal geven zodat werknemer elders een functie zou kunnen accepteren. Betrokkene heeft hierop gereageerd (...) en aangegeven dat vanwege zijn ziekte de "raadsman" één en ander voor hem gaat waarnemen. Tot op heden hebben wij geen reactie mogen ontvangen..."

5.1. In zijn verweerschrift van 4 augustus 2000 aan de RDA voerde verzoeker het volgende aan:

"...Allereerst de opmerking dat (werkgever; N.o.) bijzonder onzorgvuldig te werk is gegaan bij het opstellen van de aanvraag en vervolgens bij het beantwoorden van uw vragen daarover.

Bij de in eerste instantie en bij de in tweede instantie door (werkgever; N.o.) aangeleverde correspondentie ontbreekt de gespreksbevestiging van (werkgever; N.o.) d.d. 21 juni 2000 aangaande het gesprek dat heeft plaatsgevonden op 15 juni. Hierin staan relevante aanvullingen, maar ook tegenstrijdigheden (...) (...)

Bij de in eerste instantie door (werkgever; N.o.) aangeleverde correspondentie ontbreekt afgezien van één evaluatie elke vorm van bewijs van de aangehaalde besprekingen, opmerkingen en aanzeggingen (reacties van klanten en collega's worden in deze voorlopig buiten beschouwing gelaten).

Bij de in eerste instantie door (werkgever; N.o.) aangeleverde correspondentie ontbreekt enig bewijs dat de wel aangeleverde verslaglegging (Evaluatie) door (verzoeker; N.o.) is gezien c.q. met (verzoeker; N.o.) is besproken dan wel dat hij accoord is met de inhoud.

Bij de in eerste instantie door (werkgever; N.o.) aangeleverde correspondentie bevindt zich een memo (...) gedateerd op **12 mei 2000** en bevat o.a. de namen "L." en "G.". Bij deze twee klanten zou (verzoeker; N.o.) een niet professionele indruk hebben achtergelaten. Werkbon nr. (...) bewijst dat (verzoeker; N.o.) daarna nog een bezoek aan L. heeft gebracht op **17 mei 2000** (...). Werkbon nr. (...) bewijst dat (verzoeker; N.o.) **pas op 30 mei 2000 resp. 6 juni 2000** bezoeken aan G. heeft gebracht (...) **Deze bijlage betreft dus valsheid in geschrifte.**

Veel typefouten en enkele hinderlijke stijlfouten maken passages er niet duidelijker op.

Gebruik van algemeenheden en subjectiviteiten geven ruimte voor meerdere interpretaties en zijn moeilijk te weerleggen.

(...) Dit verweer is bedoeld als aanvulling op het eerste schrijven naar (werkgever; N.o.) van 23 juni 2000, dat in eerste instantie niet door (werkgever; N.o.) is overhandigd. (...)

Stelling (werkgever; N.o.) in "Aanvraag ontslagvergunning":

Problemen/ storingen worden veelal onlogisch aangepakt. Vervolgens moeten collega's te vaak assisteren om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Dit geeft aan dat (verzoeker; N.o.) niet voldoende zelfstandig is en kan werken.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

Bij de meeste IT-bedrijven worden standaardprocedures gehanteerd, zo ook bij (werkgever; N.o.). Met name in de beginperiode 2000 heeft (verzoeker; N.o.) vaker dan normaal gebeld met de binnendienst, om werkzaamheden hierop af te stemmen c.q. van de bij (werkgever; N.o.) gehanteerde procedures op de hoogte te komen/blijven. Over deze procedures is hij vooraf nooit, op geen enkele wijze, geïnformeerd. Ze moesten vanaf de eerste werkdag maar tijdens de diverse werkzaamheden eigen worden gemaakt. Blijkbaar hebben, althans volgens direct leidinggevende, de collega's deze telefoontjes achteraf als hinderlijk en/of storend ervaren; zij hebben dit tegen (verzoeker; N.o.) echter nimmer geuit.

Problemen/storingen worden aangepakt op basis van de (schriftelijke) informatie op de werkbonnen. Deze informatie wordt aangedragen door de binnendienst via telefonisch contact met de klant. Op lokatie blijkt maar al te vaak dat de informatie onjuist en/of onvolledig is, zodat moet worden geïmproviseerd. Hierdoor kan niet altijd volgens de regels worden gewerkt.

In voorkomende gevallen is het geen schande terug te vallen op collega's die meer of specifieke ervaring hebben; dit vanwege efficiency, maar ook om te voorkomen dat telkens het wiel opnieuw moet worden uitgevonden. Nimmer heeft één van de betrokkenen zich hierover tegen (verzoeker; N.o.) beklagd. Ook omgekeerd zijn collega's telefonisch door (verzoeker; N.o.) ondersteund. In de optiek van (verzoeker; N.o.) en (blijkbaar met uitzondering van de direct leidinggevende) ook bij de collega's, is het niet meer dan normaal dat men elkaar bijstaat als zich onverwachte situaties voordoen of als men specifieke kennis heeft.

Regelmatig is gebleken dat specifieke problemen al bij de binnendienst (of bij enkele collega's) bekend waren, maar (nog) niet waren doorgegeven aan de buitendienst. Door wisselvallige samenstelling van computers, aanpassingen in software, en zeker na overname van een concurrerend bedrijf met bijbehorende hard- en software, netwerken en personeel, is het ondoenlijk de voorraad onderdelen, software en netwerkkenis up-to-date te houden voor een medewerker buitendienst. Dit zeker zonder degelijke en structurele ondersteuning vanuit de organisatie.

Regelmatig zijn adviezen/opmerkingen van collega's binnendienst (tegen)strijdig met de opvattingen van direct leidinggevende, hoewel deze laatste herhaaldelijk aangeeft over kennis noch ervaring te beschikken.

Gebleken is dat software, door de binnendienst aangeleverd, niet deugdelijk is. Gebleken is dat hard- en software, die door de eindcontrole was goedgekeurd, tijdens of vlak na installatie ondeugdelijk was/niet werkte. Gebleken is dat bij één installatie 6 systemen, die door de netwerkvoorbereiding waren goedgekeurd, op lokatie niet in een domein waren op te nemen. Daarna is hetzelfde ook door een andere medewerker binnen- en buitendienst zonder succes geprobeerd.

Via werkbonden blijkt dat problemen die niet ter plekke konden worden opgelost in de binnendienst/repairatie meer tijd in beslag namen dan hiervoor in de planning was ingeruimd.

Eerdere testen van (verzoeker; N.o.) variëren in beoordeling van "stevig HBO-profiel" tot "gemiddeld academisch denk- en werkniveau".

Stelling (werkgever; N.o.) "Aanvraag ontslagvergunning":

Werktempo ligt beneden de maat en is voor zowel (werkgever; N.o.) als haar klanten vaak onacceptabel.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

Er wordt geen maat aangegeven. Via werkbonden wordt duidelijk dat de direct leidinggevende, voor een en dezelfde soort opdracht(en), willekeurige en verschillende tijden reserveert in de planning.

Er worden geen voorbeelden aangedragen. Via werkbonden wordt duidelijk dat herhaaldelijk minder tijd voor storingen is gebruikt dan hiervoor ingeruimd door direct leidinggevende.

Er wordt niet aangegeven wat "vaak" betekent. Via werkbonden wordt duidelijk hoe de verhouding ligt tussen de gestelde tijden door direct leidinggevende en de daadwerkelijk benodigde tijden.

Via werkbonden wordt duidelijk wat in welke tijd(en) door wie is gepresteerd.

Alle door (verzoeker; N.o.) afgehandelde werkbonden zijn door klanten voorzien van hun handtekening als bewijs van goedkeuring.

Stelling (werkgever; N.o.) "Aanvraag ontslagvergunning":

Onvoldoende kennis van hard- software en netwerken. Terwijl uit het CV van (verzoeker; N.o.) en de sollicitatiegesprekken naar voren is gekomen dat deze kennis ruim voldoende aanwezig zou zijn.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

Kennis was en is (objectief) te meten. Dit is niet gebeurd voor indiensttreding noch na indiensttreding. Er is geen materiaal voorhanden om deze stelling te handhaven.

Via werkbonden wordt duidelijk dat werkzaamheden op het gebied van hard- en software en netwerken naar behoren en succesvol zijn verricht.

Bij een klant, met twee lokaties, is (verzoeker; N.o.) er in geslaagd verbindingen tot stand te brengen, waar een collega had gefaald. Bij deze klant is ook door (verzoeker; N.o.), op eigen initiatief en zelfstandig, in overleg met de klant, een alternatieve methode ontwikkeld om data te transporteren tussen de lokaties.

Bij een andere klant heeft (verzoeker; N.o.) een complete netwerk her-installatie succesvol uitgevoerd, waar meerdere collega's eerder hadden gefaald.

Recent, tijdens ziekteverlof, is (verzoeker; N.o.) telefonisch benaderd door een collega. Deze had een probleem (na stroomuitval) met een netwerk bij een bepaalde klant dat (verzoeker; N.o.) geheel zelfstandig heeft aangelegd. Betrokken collega is succesvol ondersteund, het probleem is telefonisch opgelost. Betrokken klant had bij eerdere bezoeken al aangegeven (verzoeker; N.o.) graag als vaste persoon voor zijn bedrijf te willen hebben.

Stelling (werkgever; N.o.) "Aanvraag ontslagvergunning":

Na ruim 6 maanden nauwelijks verbetering in het functioneren en het kennisniveau.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

(...) Gesteld is tevens dat de lijst opmerkingen met betrekking tot functioneren door de direct leidinggevende is samengesteld; deze heeft zelf herhaaldelijk aangegeven over noch kennis noch ervaring te beschikken.

Via werkbonden wordt duidelijk dat werkzaamheden op het gebied van hardware, software en netwerken naar behoren en succesvol zijn verricht.

Tijdens een "vergadering Technische Dienst" in januari 2000 is (verzoeker; N.o.) door direct leidinggevende voorgesteld als zijnde kundig en ervaren op het gebied van Windows NT (mogelijk zijn hier nog notulen van beschikbaar). Via overleg werd aan (verzoeker; N.o.) duidelijk gemaakt dat er tijdelijk een tekort was op het gebied van "standaard hard- en software storingen" en werd hem gevraagd deze functie uit te oefenen. Dit zou tevens een mooie gelegenheid zijn om aan het bedrijf te wennen. Deze werkzaamheden, hoewel onder niveau en ondanks perspectief, zijn door (verzoeker; N.o.) spontaan en gedurende 6 maand met plezier en tot tevredenheid vervuld.

Na 6 maanden is aard en hoeveelheid van de werkzaamheden niet gewijzigd.

In de IT-sector is stilstand vaak achteruitgang; als nieuwe ontwikkelingen niet worden bijgehouden via scholing, opleiding e.d., hetgeen bij (werkgever; N.o.) i.c. (verzoeker; N.o.) niet het geval is, raken medewerkers achter. Hier is dus eerder sprake van een opgetreden nadeel voor (verzoeker; N.o.).

Stelling (werkgever; N.o.) "Aanvraag ontslagvergunning":

Niet voldoende inzetbaar binnen het bedrijf als medewerker technische binnen- en buitendienst.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

Via werkbonnen wordt duidelijk dat werkzaamheden op het gebied van hardware, software en netwerken ruim 6 maand na behoren en succesvol zijn verricht.

Uit de gespreksbevestiging van (werkgever; N.o.) d.d. 21 juni 2000 blijkt dat wordt verwacht dat in de gestelde termijn naast sollicitatie-activiteiten de dagelijkse werkzaamheden als voorheen kunnen en moeten worden uitgevoerd.

Stelling (werkgever; N.o.) "Aanvraag ontslagvergunning":

Matige uiterlijke verzorgen en een nonchalante uitdrukking die regelmatig door klanten en collega's als niet prettig of gewenst worden ervaren.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

Door type- en stijlfouten is deze stelling onduidelijk. Nonchalant is subjectief. Een nonchalante houding kan er bijvoorbeeld ook op wijzen dat iemand alles onder controle heeft. "Matige" en "regelmatig" worden evenmin nader toegelicht.

Tijdens sollicitatie-gesprekken is aangegeven dat "casual" kleding volstaat. Binnen- en buitendienst van (werkgever; N.o.) kennen geen werkkleding.

Aard van de werkzaamheden brengt met zich mee dat geknield wordt op vloeren van garage's en werkplaatsen, dat (soms natte) honden zich agressief dan wel zeer aanhankelijk gedragen, dat (met name in de agrarische sector) niet altijd in schone ruimtes wordt gewerkt etc. Hierdoor blijft kleding niet altijd gedurende de gehele werkdag onberispelijk, schoon en gaaf. In de planning van direct leidinggevende is geen ruimte voor omkleden/verschonen opgenomen.

Maar al te vaak is er door direct leidinggevende, met name in de particuliere sector, tegen (verzoeker; N.o.) (de laatste op lokatie) gehamerd op de kleine letters. Hierdoor raken klanten (voor hen vaak belangrijke) data kwijt onder het motto : "Geen backup gemaakt? Pech gehad ! Onze monteur heeft geen tijd. Vertel ze het slechte nieuws maar". Evenzo is er door direct leidinggevende tegen (verzoeker; N.o.) (de laatste op lokatie) op gewezen dat geen ruimte is voor extra tijd ("Daar komen we nu niet voor, laat ze maar een nieuwe afspraak maken"). Deze anti-vormen van service-verlening leiden soms tot heftige reacties van klanten, en ongewild ook tot afstomping bij de service-monteurs.

Stelling (werkgever; N.o.) "Aanvraag ontslagvergunning":



Binnen onze organisatie kunnen we (verzoeker; N.o.) geen ander werk aanbieden. (Werkgever; N.o.) heeft 54 werknemers in dienst, waarvan ruim de helft werkzaam is binnen de technische binnen- en of buitendienst. Deze functies brengen werkzaamheden met zich mee waarin accuraatheid, zelfstandigheid, flexibiliteit, diverse kennis, representativiteit en assertiviteit vereist zijn. (Werkgever; N.o.) is van mening dat (verzoeker; N.o.) deze vereiste eigenschappen niet voldoende beheerst. Ook in de vier maanden na de proefperiode zijn er geen duidelijke verbeteringen aantoonbaar. Gezien onze ervaringen met (verzoeker; N.o.) lijkt ons geen enkele functie binnen ons bedrijf geschikt.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

(Werkgever; N.o.) geeft hiermee aan dat (verzoeker; N.o.) genoemde eigenschappen bezit. Dit wordt door (verzoeker; N.o.) niet bestreden, en door aard en hoeveelheid van de verrichte werkzaamheden (via werkbonden) verder bewezen.

(Werkgever; N.o.) geeft in een advertentie in de Twentsche Courant Tubantia d.d. 15 juli aan 3 (verschillende ) vacatures te hebben (...). Bij geen van deze drie worden in de functie-eisen deze 6 eigenschappen vermeld. Ook in de vacature aan de hand waarvan (verzoeker; N.o.) solliciteerde, werden deze functie-eisen niet gesteld.

Het nut van "beheersing van eigenschappen" wordt, (voorzover de hier genoemde eigenschappen al beheersbaar zijn) betwijfeld, met name wat betreft accuraatheid, zelfstandigheid en flexibiliteit. Diverse kennis, representativiteit en assertiviteit zijn geen eigenschappen.

Reactie (werkgever; N.o.) "Antwoord uw schrijven":

Voorvallen sinds indiensttreding.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

Hoewel het memo, zoals eerder opgemerkt, een vervalsing is, desondanks een reactie. In het memo wordt verwezen naar 3 gevallen en een "Enz...". Dit staat in geen enkele verhouding tot het overig aantal afgehandelde werkbonden. Ook de 3 genoemde klanten hebben hun handtekening ter goedkeuring gezet. De 3 gevallen zijn opgetreden binnen een periode van enkele weken, en kunnen dus niet gezien worden als representatief voor een periode van 6 maanden. In het gesprek d.d. 15 juni heeft (verzoeker; N.o.) al aangegeven dat (werkgever; N.o.) zich beroept op incidenten, die niet nader worden toegelicht.

Reactie (werkgever; N.o.) "Antwoord uw schrijven":

Reacties van klanten dat men betrokkene niet meer als monteur willen.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

Collega E. is niet (meer) welkom bij een bepaalde klant in Ootmarsum. Collega W. is niet (meer) welkom bij een bepaalde klant in Almelo. Dit is algemeen bekend en aanvaard binnen (werkgever; N.o.). Collega's E. en W. werken ten gevolge van dit laatste tot op heden normaal door.

Volgens direct leidinggevende is dit een vaker voorkomende gebeurtenis. Hij heeft (verzoeker; N.o.) er herhaaldelijk op geattendeerd dat dit ook met (verzoeker; N.o.) zou kunnen gebeuren. Daarbij is aangegeven dat dit geen groot probleem was. Standaard wordt door direct leidinggevende rekening gehouden met het feit dat bepaalde medewerkers bij voorkeur niet, en slechts in uitzonderingsgevallen wel naar bepaalde klanten worden gestuurd.

Reactie (werkgever; N.o.) "Antwoord uw schrijven":

Concrete pogingen om via herplaatsing het ontslag van werknemer te voorkomen.

Tegenargumentatie (verzoeker; N.o.) :

De afdeling assemblage draait stelselmatig overuren. In het magazijn wordt dagelijks gebruik gemaakt van oproepkrachten (gepensioneerden). Stagiaires worden ingezet voor full-time routinematig werk (assemblage).

(Werkgever; N.o.) geeft in de ontslagaanvraag d.d. 12 juli aan 54 medewerkers te hebben. (Werkgever; N.o.) stelt in een advertentie in de Twentsche Courant Tubantia d.d. 15 juli aan "al meer dan 60 service-gerichte medewerkers" te hebben, en vermeld in deze advertentie tevens dat er nog 3 (verschillende) vacatures zijn.

Niet duidelijk is welke (toegevoegde) waarde omschrijvingen van ziektebeeld(en) door (werkgever; N.o.) zou kunnen/moeten hebben. Het feit dat men blijkbaar niet kan/wil inzien dat psychische spanningen zich kunnen uiten in lichamelijke ongemakken, maar hier wel opmerkingen over plaatst, wordt overigens irrelevant geacht.

(...)

(Werkgever; N.o.) heeft in het gesprek d.d. 15 juni 2000 niet aangegeven dat het dienstverband zou worden beëindigd. Er is slechts aangegeven dat (verzoeker; N.o.) een termijn van twee maanden werd aangeboden waarin hij, naast de dagelijkse normaal door hem te verrichten werkzaamheden, ruimte zou krijgen om te solliciteren.

(Werkgever; N.o.) heeft in de gespreksbevestiging d.d. 21 juni 2000 (helaas niet aangeleverd) pas aangegeven dat men "het dienstverband niet langer wil voortzetten".

(Verzoeker; N.o.) heeft in zijn schrijven d.d. 23 juni uitdrukkelijk duidelijkheid gevraagd met betrekking wat er stond te gebeuren als hij na twee maanden nog geen ander werk had. Hierop is door (werkgever; N.o.) pas gereageerd nadat eerst herhaaldelijk via de telefoon bij (verzoeker; N.o.) op een gesprek was aangedrongen. (Verzoeker; N.o.) heeft in die telefonische gesprekken gewezen op en vastgehouden aan zijn schriftelijke vraag naar schriftelijke duidelijkheid vooraf; dit in verband met de eerdere ervaring van 15 juni. (Verzoeker; N.o.) was en is van mening dat hij het recht had en heeft zich redelijk op een gesprek voor te kunnen bereiden (evt. met raadsman, i.c. gesprek in bijzijn van raadsman). Ter plekke opnieuw te worden "overvallen", en vervolgens achteraf opnieuw te moeten worden geconfronteerd met eenzijdige verslaglegging leek hem niet wenselijk.

In de uiteindelijke reactie van (werkgever; N.o.) d.d. 27 juni wordt aangegeven dat de termijn van twee maanden eventueel verlengd zou kunnen worden. Tevens wordt voorgesteld over een passende oplossing te praten.

(Verzoeker; N.o.) heeft donderdag 29 juni overeenkomstig een afspraak gemaakt met een raadsman, te weten dinsdag 4 juli, om een en ander door te nemen en een gesprek voor te bereiden. (Werkgever; N.o.) heeft maandag 3 juli telefonisch te verstaan gegeven hier niet op te willen wachten, maar over te zullen gaan tot het aanvragen van een ontslagvergunning.

Dat (verzoeker; N.o.) niet in de groep zou komen of probeert te komen heeft zijn oorzaak in het feit dat hij waar mogelijk vanuit huis zijn werkzaamheden aanvangt. Slechts indien dit noodzakelijk geacht werd door direct leidinggevende werd hij (bij de werkgever; N.o.) verwacht, en dan nog louter om zo snel mogelijk hard- en software te verzamelen. Ook voor het repliceren van voor het werk belangrijke data, via het netwerk van (werkgever; N.o.) wordt amper en onregelmatig tijd ingeruimd, dit moet dan maar 's avonds thuis gedaan worden. Gemiddeld is (verzoeker; N.o.) dan ook niet meer als 5 uur per week (bij de werkgever; N.o.) aanwezig geweest..."

5.2. De bij het verweer gevoegde brief van 21 juni 2000 van de werkgever aan verzoeker, luidt als volgt:

"...Naar aanleiding van het gesprek van donderdag 15 juni jongstleden, ontvangt u hierbij de gespreksbevestiging.

Tijdens het gesprek heeft de (de direct leidinggevende; N.o.) aangegeven dat (werkgever; N.o.) uw dienstverband niet langer wil voortzetten. Redenen voor beëindiging zijn; onvoldoende functioneren en niet voldoende geschikt voor de functie. (Werkgever; N.o.) baseert dit op een aantal waarnemingen / signalen van collega's, klanten en de direct leidinggevende.

Middels uw CV en de sollicitatiegesprekken heeft u de indruk gegeven dat u op basis van uw kennis en ervaring ruim inzetbaar zou moeten zijn binnen ons bedrijf. Dit voor hard- en software storingen / installaties en netwerk storingen / installaties. In de praktijk is gebleken dat uw kennis en ervaring te oppervlakkig is en dat u enkel voor basis hard- en software storingen/ installaties inzetbaar bent. Dit blijkt onder andere uit:

Uw werktempo, gebaseerd op een niet logische werkwijze;

Uw kennisniveau, tijdens buitendienstwerkzaamheden blijkt te vaak dat werkzaamheden niet zelfstandig uitgevoerd/ opgelost kunnen worden

Er zijn klanten die aangeven dat ze u niet meer als buitendienstmonteur willen.

Verder geeft u uw collega's en klanten de indruk dat u weinig plezier heeft in uw werk. Uw uitdrukking, houding en uw contact met collega's zijn van een zeer oppervlakkige aard. Met betrekking tot uw functioneren en uw persoonlijke presentatie bent u al eerder aangesproken. Tot op heden zijn daar geen veranderingen is opgetreden.

De volgende afspraken hebben wij met u gemaakt:

U krijgt 2 maanden (m.i.v. 19 juni 2000) de tijd om een andere betrekking te zoeken, dit met behoud van salaris.

Gedurende deze periode kunt u in overleg met de planning vrij nemen voor sollicitatieactiviteiten.

U blijft gedurende deze twee maanden werkzaam.

Bij uitdiensttreding, laten wij u de keuze hoe uw vertrek gecorrespondeerd dient te worden binnen onze organisatie.

Indien nodig zullen wij u ondersteunen bij sollicitatieactiviteiten middels het verstrekken van referentie e.d.

U geeft zelf aan wanneer u deze ondersteuning nodig heeft..."

5.3. De eveneens bij het verweer gevoegde brief van 23 juni 2000 van verzoeker aan zijn werkgever, vermeldt het volgende:

"Wat mij betreft is er eerder sprake geweest van mededeling(en) door (...) (mijn direct leidinggevende) dan van een gesprek. Ook in de bevestiging lijkt het alsof ik alleen maar heb zitten luisteren. Ik ben echter van mening dat, hoewel ik ze niet terugvind in de bevestiging, ook mijn (weer)woorden onderdeel van het gesprek hebben uitgemaakt. Tevens vind ik de weergave niet volledig. Waarbij ik wil opmerken dat ik mij niet eens volledig heb verdedigd; het gesprek kwam voor mij zeer onverwacht en ik was er niet

bepaald op voorbereid.

(De direct leidinggevende; N.o.) heeft herhaaldelijk aangegeven dat hij noch over technische kennis noch over praktijkervaring buitendienst beschikt. Via collega's is mij gebleken dat hij ook door hen niet als competent/kundig wordt beschouwd en niet altijd serieus wordt genomen. Hij heeft echter wel de gewoonte ondergeschikten in het openbaar te schofferen en onderuit te halen (mogelijk merkt hij dit zelf niet). Ondergetekende wordt daar inderdaad niet vrolijker van. Nimmer echter heb ik bij een klant een spoor van ongenoegen laten blijken, laat staan dat ik mij negatief heb uitgesproken.

Als in een garage wordt gewerkt, of als er een hond op een boerenerf agressief wordt, lukt het niet altijd om kleding onberispelijk te houden. De aard van de mij opgelegde werkzaamheden vereisen volgens mij geen speciale kleding.

Van door mij binnengebrachte reparaties is telkens achteraf mijn diagnose juist gebleken. Tevens bewijst de afhandeling door de binnendienst dat binnen de mij opgedragen planning onvoldoende tijd was ingeruimd om een en ander ter plekke op te kunnen lossen. Geregeld bleek een klacht ter plekke niet juist aangenomen, er was dan gewoonweg geen tijd om te improviseren. Door de bijzonder botte vooringenomenheid van (de direct leidinggevende; N.o.) valt er zeer moeilijk met hem te communiceren.

(De direct leidinggevende; N.o.) heeft mij herhaaldelijk gewaarschuwd dat andere monteurs door sommige klanten niet meer worden geaccepteerd, en dat dit ook mij zou kunnen gebeuren. Ik moest me daar dan maar niet druk om maken, hij heeft me een praktijkvoorbeeld van een bedrijf en een (nog steeds actieve) collega gegeven.

Er is door (de direct leidinggevende; N.o.) nog een reden voor beëindiging aangegeven. (De werkgever; N.o.) had en heeft dringend behoefte aan mensen die "gedetacheerd" worden, en die met name netwerkwerkzaamheden verrichten. Dit ondanks de recente personeelsuitbreiding door overname van (...). Hiervoor is ondergetekende eind december aangenomen.

Na een proefperiode van twee maanden is in februari een en ander geëvalueerd, en bleken alle betrokkenen tevreden over mijn werkzaamheden. De mij opgelegde werkzaamheden betroffen (en betreffen nog steeds) hardware- en software storingen. Slechts mondjesmaat ben ik in aanraking geweest met netwerk (her)installaties en storingen, en deze heb ik allemaal succesvol afgerond.

Eerder gemaakte afspraken met (de direct leidinggevende; N.o.) over mijn betrokkenheid bij interne netwerkvoorbereiding zijn door hem nooit nagekomen.

Omdat ik nieuw was in de organisatie heb ik met name in de beginperiode vaker dan normaal de binnendienst gebeld om informatie met betrekking tot bijvoorbeeld standaard procedures, onderlinge afspraken en dergelijke. Blijkbaar vond de binnendienst dit zo lastig

dat ze zich hierover telkens bij (de direct leidinggevende; N.o.) hebben beklagd, waarop deze zich dan weer op mij ging afreageren. Adviezen van de binnendienst staan vaak haaks op de mening van (de direct leidinggevende; N.o.), en dat levert ondergetekende dan weer discussie en reprimandes achteraf op. Ten gevolge hiervan heb ik dus het liefst zo min mogelijk contact met de binnendienst. Tevens brengt de planning met zich mee dat ik nauwelijks "binnen" ben, en dat is dus ook niet bevorderlijk voor de onderlinge contacten.

Nu volgens (de direct leidinggevende; N.o.) mijn kennis en ervaring onvoldoende is, moet er alsnog een vervanger voor mij worden aangenomen. Om deze tijd te overbruggen moet ik gewoon doorgaan met standaard hard- en software storingen.

Uit het gesprek is niet duidelijk geworden wat er over twee maanden gaat gebeuren indien ik dan nog geen ander werk mocht hebben. Graag zou ik hieromtrent meer duidelijkheid verkrijgen. Wel is aangegeven dat ik deze periode heb gekregen dankzij mijn zeer gewaardeerde inzet.

Gezien houding en opstelling van (de direct leidinggevende; N.o.) heb ik geconcludeerd dat het wijselijk is te gaan solliciteren, omdat er sprake is van een onwerkbaar situatie.

Doorgaan zal waarschijnlijk alleen maar negatieve gevolgen hebben. Desondanks wil ik hierbij herhalen dat ik het duidelijk niet eens ben met (de direct leidinggevende; N.o.) ten aanzien van mijn functioneren..."

6. In reactie op het verweer van verzoeker berichtte de werkgever de RDA bij brief van 15 augustus 2000 het volgende:

"...Wij zijn behoorlijk geschrokken van de wijze waarop betrokkene zijn direct leidinggevende, zijn collega's en het bedrijf aanvalt en in een kwaad daglicht plaatst. Tevens worden diverse opmerkingen van (werkgever; N.o.) in het verweer nogal uit het verband getrokken. Wij hebben besloten niet verder in te gaan op het verweer..."

7. Naar aanleiding van de brief van de werkgever van 15 augustus 2000 aan de RDA merkte verzoeker bij brief van 19 augustus 2000 aan de RDA nog het volgende op:

"...Ten tweede male wordt geen feitelijk (schriftelijk) materiaal aangeleverd ter verdere onderbouwing van de ontslag aanvraag.

Evenmin is geprobeerd een en ander te weerleggen.

Ondergetekende had en heeft geen intentie (werkgever; N.o.) en/of collega's aan te vallen dan wel in een slecht daglicht te plaatsen. Ondanks de incidenten, zoals aangehaald in het verweer, kijkt (verzoeker; N.o.) terug op een aangename tijd bij (werkgever; N.o.), en dan met name in de omgang met collega's binnen- en buitendienst.

Nimmer heeft ondergetekende zich negatief tegen derden geuit over bedrijf of collega's. In het verweer is gebruik gemaakt van feiten en schriftelijk bewijsmateriaal.

Dat de waarheid soms hard en niet altijd even fraai is, mag ondergetekende niet worden aangerekend. Zo is ook (verzoeker; N.o.) eerder al geschrokken van de door (werkgever; N.o.) opgestelde ontslagaanvraag en de voorafgaande mededeling. Na een ononderbroken loopbaan van 20 jaar op deze wijze met een dergelijke gang van zaken te worden geconfronteerd is geen sinecure..."

8. Bij beslissing van 28 augustus 2000 verleende de RDA de werkgever toestemming de arbeidsverhouding met verzoeker te beëindigen. De RDA overwoog daarbij als volgt:

"...Ingevolge artikel 5:1, eerste lid, van het Ontslagbesluit (...), kan toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding op grond van het feit dat werknemer in onvoldoende mate aan de gestelde functie-eisen voldoet en derhalve ongeschikt is voor zijn functie, slechts worden verleend indien werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt en is vastgesteld dat deze ongeschiktheid niet voortvloeit uit ziekte of gebrek, dan wel uit onvoldoende zorg voor de arbeidsomstandigheden van de zijde van de werkgever. Voorts moet de werkgever voldoende contact met de werknemer hebben gehad teneinde te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren.

De ontslagaanvraag is voorgelegd aan de Ontslagadviescommissie. Deze heeft mij unaniem geadviseerd te beslissen conform de onderhavige overwegingen.

Ik heb daarbij in mijn overweging betrokken, dat

werkgever als grond voor de beëindiging van de arbeidsovereenkomst (samengevat) aanvoert, dat werknemer, in dienst is als medewerker technische binnen- en buitendienst, problemen en storingen veelal onlogisch aanpakt; werknemer niet voldoende zelfstandig kan werken; het werktempo van werknemer beneden de maat is; dit onacceptabel is voor zowel hem als zijn klanten; werknemer onvoldoende kennis heeft van hardware, software en netwerken; hij dit nader toelicht; de uiterlijke verzorging en de nonchalante uitdrukking van werknemer door collega's en klanten als niet prettig of gewenst worden ervaren; hij werknemer niet kan herplaatsen; hij dit nader toelicht; alle voorvallen berusten op het onvoldoende functioneren, de uiterlijke verzorging, het negeren van waarschuwingen/opmerkingen en de houding/lichaamstaal van werknemer; er klanten zijn die werknemer niet meer als monteur willen; hij dit nader toelicht; hij van mening is dat werknemer een onjuist beeld heeft gegeven van zijn kennisniveau;

werknemer de aangevoerde stellingen van werkgever gedetailleerd van commentaar voorziet; hij opmerkt dat werkgever bijzonder onzorgvuldig te werk is gegaan bij het opstellen van de aanvraag en bij het beantwoorden van een aantal vragen; hij dit nader toelicht; hij ter staving van zijn eigen argumenten werkbonden heeft overgelegd;

werkgever bij repliek (samengevat) aanvoert, dat hij erg geschrokken is van de wijze waarop werknemer werkgever en zijn collega's aanvalt en in een kwaad daglicht plaatst; diverse opmerkingen van hem nogal uit het verband worden getrokken door werknemer; hij besloten heeft niet verder op het verweer van werknemer in te gaan;

werknemer bij dupliek (samengevat) aanvoert, dat er voor de tweede keer geen schriftelijk materiaal wordt aangeleverd ter verdere onderbouwing van de ontslagaanvraag; er door werkgever evenmin geprobeerd is een en ander te weerleggen; hij niet de intentie heeft om werkgever of zijn collega's aan te vallen dan wel in een slecht daglicht te plaatsen; ondanks de incidenten, hij op een aangename tijd bij werkgever terugkijkt en dan met name in de omgang met collega's binnen- en buitendienst; hij zich nimmer negatief over het bedrijf of collega's heeft geuit tegenover derden; het geen sinecure is om na een ononderbroken loopbaan van 20 jaar op deze wijze met een dergelijke gang van zaken geconfronteerd te worden.

Conclusie:

Ik stel vast dat werkgever als grond voor beëindiging van de arbeidsverhouding aanvoert, dat werknemer in onvoldoende mate aan de gestelde functie-eisen voldoet en derhalve ongeschikt is voor zijn functie.

Werkgever geeft meer concreet aan, dat de prestaties, het werktempo en de kwaliteit die werknemer levert, te beoordelen naar de CV van werknemer, nogal tegenvallen. Tevens geeft werkgever aan dat de uiterlijke verzorging van werknemer niet als representatief wordt ervaren. Deze punten zijn meerdere malen met werknemer besproken.

Werknemer plaatst de nodige kanttekeningen bij hetgeen werkgever heeft aangegeven.

Uit de ingebrachte stukken is mij in voldoende mate gebleken, dat werknemer door werkgever is aangesproken op zijn functioneren. Betrokkene wist derhalve wat er van hem verwacht werd, mede rekening houdende met het feit dat werknemer, zoals aangegeven in zijn CV, de nodige ervaring en kennis heeft.

Al met al is mij in voldoende mate aannemelijk geworden, dat werknemer niet kan voldoen aan de door werkgever gestelde eisen, respectievelijk aan de bij deze levende verwachtingen.

Bij mijn beslissing heeft tevens meegespeeld dat het hier een kort dienstverband betreft.

Ik ben van oordeel, gelet op vorenstaande en in aanmerking nemende de mogelijkheden en belangen van betrokken werkgever en werknemer, dat ik de aanvraag van werkgever in redelijkheid niet kan weigeren..."

B. Standpunt verzoeker



Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

### C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

In reactie op de klacht bracht het CBA bij brief van 5 december 2000 het volgende naar voren:

"...De feiten

(Verzoeker; N.o.) (nader te noemen: werknemer) is op 27 december 1999 voor onbepaalde tijd in dienst getreden bij (...) (nader te noemen: werkgeefster) in de functie van medewerker technische binnen- en buitendienst.

Blijkens het dossier was er in de proeftijd sprake van diverse op- en aanmerkingen op het functioneren van werknemer. Van de evaluatie hiervan werd een gespreksverslag gemaakt, dat zich ook in het dossier bevindt.

Aspecten als kennis, werktempo, professionaliteit, maar ook persoonlijke presentatie komen daarbij kritisch aan de orde. Een extra punt van zorg lag in de communicatie van werknemer ten opzichte van de opdrachtgevers. Deze en andere punten zouden in volgende beoordelingsgesprekken opnieuw ter sprake komen.

Nadien zijn er nog steeds tekortkomingen op deze onderdelen. Dit leidt blijkens een intern memo van werkgeefster d.d. 12 mei 2000 tot het plan om 'nogmaals' met werknemer te spreken over zijn prestaties. Indien er geen verbeteringen zouden optreden, zou men hem melden om zich buiten het bedrijf te oriënteren.

Op 15 juni 2000 bericht werkgeefster werknemer het voornemen tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst wegens disfunctioneren.

Daartoe wordt de ontslagaanvraag d.d. 12 juli 2000 ingediend.

In de hierop volgende procedure heeft werknemer verweer gevoerd met een uitvoerig schrijven met diverse bijlagen. Werkgeefster wenste hierop niet te reageren, en verzocht het dossier aanstonds ter advisering aan de Ontslagadviescommissie voor te leggen.

Deze commissie adviseerde unaniem om de gevraagde ontslagvergunning te verlenen, welk advies de Regionaal Directeur overnam in zijn beschikking d.d. 28 augustus 2000.

De klacht

Werknemer klaagt erover dat de Regionaal Directeur zijn toestemming tot ontslag heeft verleend zonder voldoende onderbouwing en zonder dat duidelijk was geworden dat werkgeefster voldoende contact had gehad met werknemer inzake diens disfunctioneren. Voorts meent werknemer dat door werkgeefster gebruik was gemaakt van onjuiste

gegevens over contacten met opdrachtgevers.

Toetsingskader

Het *Ontslagbesluit van 7 december 1998* stelt dat de Regionaal Directeur beoordeelt of een voorgenomen ontslag *redelijk* is. Voorts schrijft het voor dat de werkgever bij ontslag wegens disfunctioneren deze ongeschiktheid *aannemelijk* moet hebben gemaakt (artt. 3:1 en 5:1 eerste lid sub a Ontslagbesluit).

*Hoe* de werkgever een en ander aannemelijk maakt, geeft het Ontslagbesluit niet aan. Wel eist het in art 5:1 eerste lid sub c dat de werkgever "...voldoende contact met de werknemer heeft gehad ten einde te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren..."

## Beoordeling

\* De stafdirectie acht het aannemelijk, zo niet feitelijk vaststaand, dat werknemer in de proeftijd onvoldoende functioneerde, en in onvoldoende mate aan de gestelde eisen en verwachtingen aan de zijde van werkgeefster heeft beantwoord.

Werkgeefster heeft dit in de proeftijd geëvalueerd. Er was toen reeds een ruime twijfel gerezen inzake de geschiktheid van werknemer voor deze functie, maar "...op basis van de wil en de accuraatheid van (...) (werknemer; N.o.) is besloten het dienstverband van (werknemer; N.o.) voort te zetten na de proefperiode..."

(verslag 25 februari 2000).

Daarmee werd aan werknemer in feite het *voordeel van de twijfel* gegund. Dit moet hem ook duidelijk zijn geweest. De genoemde kritiekpunten zouden daarna voorwerp van aandacht en gesprek blijven.

\* Zo is voorts duidelijk dat er regelmatig met werknemer is gesproken over zijn functioneren omdat diverse zaken niet goed verliepen. Weliswaar is *daarvan* geen schriftelijke bevestiging beschikbaar, en werknemer lijkt achteraf afstand te nemen van hetgeen gepasseerd is. Maar dat er gesprekken hebben plaats gevonden, heeft werknemer niet ontkend.

Werknemer is dus geenszins door het ontslagvoornemen *overvallen* (...).

Hij was zich bewust van het oordeel omtrent zijn functioneren en de uiteindelijke onhoudbaarheid van zijn positie. Dit blijkt uit de zinsneden in zijn brief aan werkgeefster d.d. 23 juni 2000: "...Gezien houding en opstelling van de heer (-, zijn directe chef, Stafdirectie) heb ik geconcludeerd dat het wijselijk is te gaan solliciteren, omdat sprake is van een onwerkbaar situatie. Doorgaan zal waarschijnlijk alleen maar negatieve gevolgen

hebben...".

Voorts rept zijn verweer over 'incidenten' bij cliënten; dit maakt duidelijk dat er ook in zijn ogen een en ander gepasseerd is, maar dat hij daar een andere visie op heeft.

In redelijkheid kon onder omstandigheden de conclusie luiden dat voortgaan op deze weg voor partijen geen enkel zinnig doel meer kon dienen, en ook geen perspectief meer bood. Dan is het zaak om spoedig duidelijkheid te scheppen tussen partijen.

Binnen een kleiner bedrijf als in casu zijn bovendien de mogelijkheden van interne herplaatsing zeer beperkt, zo niet afwezig.

Als (zwaarwegende) omstandigheid als hiervoor bedoeld, rekent de Stafdirectie vooral de *korte duur van het dienstverband*. In casu is daarvan sprake, terwijl al in de proeftijd onweersproken kritiepunten en tekortkomingen manifest waren.

Voorts weegt mee dat de arbeidsmarkt in de betreffende sector reeds langer gespannen is; ICT-personeel vindt doorgaans snel een passende werkring elders.

Aldus zijn in een redelijkheidsafweging de 'mogelijkheden en belangen' van beide partijen beoordeeld (art. 3:1 Ontslagbesluit).

Het dossier toont ook dat werkgeefster niet de intentie had om werknemer spoorlags te ontslaan. Integendeel, werkgeefster wilde hem een redelijke periode gunnen ten einde om te zien naar een andere werkring, en hem daarbij ook ondersteunen. (...)

(...)

De Regionaal Directeur heeft, alles afwegende, uit de inhoud van de beschikbare dossierstukken kunnen afleiden dat er sprake was van een redelijke grond voor ontslag, en dat terzake werknemers functioneren voldoende contact is geweest.

Werknemer kent aan het aspect van de werkbonden, met name de tijdstippen waarop deze betrekking hebben tegen het licht van het interne memo van werkgeefster d.d. 12 mei 2000, een onevenredig groot gewicht toe.

Met zo veel woorden spreekt hij over 'valsheid in geschrifte'.

De Stafdirectie kan dit niet volgen.

Werkgever heeft toegelicht dat klanten hun mededelingen over de geleverde arbeid telefonisch doen. Dit ligt ook wel voor de hand; problemen kunnen immers direct worden kortgesloten. Het moet wel extreem ver gaan, indien een klant *schriftelijk* zijn beklag doet; meestal betekent dat ook meteen het einde van de klandizie.

Werknemer zou nog naar cliënten zijn gestuurd die eerder hadden geklaagd. Dit behoeft op zichzelf nog niet onlogisch te zijn; immers, een monteur moet ook de gelegenheid krijgen om fouten te herstellen, en kan daarvan leren.

In elk geval ziet de Stafdirectie niet dat het memo een doorslaggevende rol heeft gespeeld. Zonder dit stuk was de uitkomst niet anders geweest.

Overigens is het de Stafdirectie opgevallen, dat bij een van de werkbonden die 'onder voorwaarde' was getekend, de cliënt aantekent dat er een mankement is in het systeem als gevolg van '*onacceptabel handelen van de monteur*'. Dit wijst er ook op dat werknemers functioneren klachten opriep..."

## Achtergrond

**Ontslagbesluit** (Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 7 december 1998, nr. AVIRV/98/38505, Stcrt. 238)

Artikel 3:1:

"De Regionaal Directeur beoordeelt of het voorgenomen ontslag redelijk is. Hij neemt daarbij in aanmerking de mogelijkheden en belangen van de betrokken werkgever en werknemer, en andere belangen voor zover de navolgende regels dit inhouden."

Artikel 5:1, eerste lid:

"Indien de werkgever als grond voor de opzegging van de arbeidsverhouding aanvoert dat de werknemer in onvoldoende mate aan de gestelde functie-eisen voldoet en derhalve ongeschikt is voor zijn functie, kan de toestemming slechts worden verleend indien:

- a. de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt, en
- b. is vastgesteld dat deze ongeschiktheid niet voortvloeit uit ziekte of gebreken van de werknemer, en
- c. de werkgever voldoende contact met de werknemer heeft gehad teneinde te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren, en
- d. aannemelijk is dat het disfunctioneren van de werknemer niet toe te schrijven is aan onvoldoende zorg voor de arbeidsomstandigheden van de zijde van de werkgever."