



# Rapport

**Datum: 23 juli 2003**

**Rapportnummer: 2003/233**

## Klacht

A. De klacht van verzoekster werd als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat op 14 februari 2002 door de Centrale organisatie werk en inkomen, district Noord Nederland (hierna: CWI), aan haar werkgever toestemming is verleend om de arbeidsverhouding met haar te beëindigen. Zij is van mening dat de CWI:

1. het anciënniteitsbeginsel niet juist heeft toegepast;
2. in strijd met haar onderzoeksplicht heeft gehandeld door geen nadere informatie in te winnen met betrekking tot haar verweer, dat bij haar - met naam genoemde - opdrachtgevers bekend zijn die door haar werkgever niet zijn genoemd.

B. De te onderzoeken gedraging in het kader van het onderzoek uit eigen beweging werd als volgt geformuleerd:

De wijze waarop de CWI toepassing heeft gegeven aan hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) bij het afhandelen van verzoeksters brieven van 24 juni en 11 september 2002.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. De Centrale organisatie werk en inkomen (hierna: CWI) heeft op 14 februari 2002 de werkgever van verzoekster, een schoonmaakbedrijf, toestemming verleend om de arbeidsverhouding met haar op te zeggen. Zij overwoog daarbij dat de argumenten van de werkgever, mede gelet op het specifieke karakter van de vervallen werkzaamheden, voldoende aannemelijk waren. Verder was haar gebleken dat verzoekster in ieder geval haar arbeidsovereenkomst voor 25 uur per week zou behouden.

Ten overvloede werd aangegeven dat het ziektebeeld van verzoekster buiten de overwegingen was gehouden, aangezien het ontslagverzoek was gebaseerd op bedrijfseconomische gronden.

Verzoekster heeft bij brieven van 24 juni en 11 september 2002 haar ongenoegen geuit over de afgegeven ontslagvergunning. De CWI heeft deze brieven beantwoord op 13 augustus en 2 oktober 2002.

### II. Ten aanzien van de ontslagvergunning

1. Verzoekster klaagt erover dat de CWI voor haar een ontslagvergunning heeft afgegeven. Zij is van oordeel dat de CWI het anciënniteitsbeginsel niet juist heeft

toegepast en in strijd met haar onderzoeksplicht heeft gehandeld door geen nadere informatie in te winnen met betrekking tot haar verweer dat bij haar - met naam genoemde - opdrachtgevers bekend zijn die door haar werkgever niet zijn genoemd.

2. Wanneer een ontslagvergunning om bedrijfseconomische redenen wordt aangevraagd, dient de CWI ingevolge artikel 4:1 van het Ontslagbesluit (zie Achtergrond, onder 1) te beoordelen of de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat uit bedrijfseconomisch oogpunt een of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen. De CWI dient tevens na te gaan of een juiste toepassing is gegeven aan het anciënniteitsbeginsel. Dit houdt in dat per categorie uitwisselbare functies van de bedrijfsvestiging de werknemer met het kortste dienstverband als eerste voor ontslag in aanmerking dient te worden gebracht (artikel 4:2, eerste lid, van het Ontslagbesluit, zie Achtergrond, onder 1). Op ontslagen in het schoonmaakbedrijf is daarnaast bijlage A van het Ontslagbesluit van toepassing (zie Achtergrond, onder 1). Ingevolge deze bijlage dient - gelet op de bijzondere aard van dienstverlening van het schoonmaakbedrijf - bij toepassing van het anciënniteitsbeginsel, in afwijking van artikel 4:2, eerste lid, ingeval van ontslag wegens beëindiging van een project niet te worden uitgegaan van de bedrijfsvestiging maar moet worden uitgegaan van die ploegen die korter dan één jaar te rekenen vanaf de startdatum van het project samenwerken of ploegen waarbinnen in het voorafgaande jaar meer dan eens de samenstelling is gewijzigd, anders dan bijvoorbeeld ten gevolge van inval of uitval wegens ziekte, vakantie, promotie, opleiding of ontslag van een werknemer.

3. Na ontvangst van de ontslagaanvraag van 13 december 2001 heeft de CWI de werkgever bij brief van 17 december 2001 verzocht om correspondentie te overleggen waaruit bleek dat - zoals werkgever in de ontslagaanvraag stelde - de opdrachtgever het contract had beëindigd. Ook werd de werkgever verzocht aan te geven in hoeverre de herplaatsingsmogelijkheden van verzoekster waren onderzocht.

In reactie hierop legde de werkgever op 20 december 2001 informatie over waaruit bleek dat het contract betreffende computerschoonmaakwerk voor 25 uur per maand door de opdrachtgever was opgezegd. Verder gaf de werkgever aan dat verzoekster geen ander schoonmaakwerk kon worden aangeboden, daar zij al op vijf avonden per week voor hem werkzaam was en al het schoonmaakwerk na 17.00 uur moest gebeuren.

In haar verweer van 16 januari 2002 liet verzoekster weten dat haar bekend was dat de werkgever ook objecten in beheer had waar overdag schoonmaakwerk werd verricht. Ook verzocht zij de werkgever gegevens te verstrekken op basis waarvan de toepassing van het anciënniteitsbeginsel kon worden beoordeeld.

4. Naar aanleiding van het commentaar van verzoekster heeft de CWI de werkgever bij brief van 17 januari 2002 opnieuw benaderd en hem verzocht aan te geven binnen welk geografisch gebied c.q. gebieden verzoekster werkzaam was en welke plaatsen/gemeenten binnen dit werkgebied vielen. Ook verzocht zij de werkgever een

overzicht te verstrekken van de ploegen, welke korter dan één jaar te rekenen vanaf de startdatum van het project samenwerkten binnen het werkgebied van betrokkene, met vermelding van naam, geslacht, geboortedatum, functie en datum van indiensttreding. Daarnaast verzocht de CWI de werkgever om een overzicht van de ploegen waarvan de samenstelling in het voorafgaande jaar meer dan eens was gewijzigd, binnen het werkgebied van betrokkene, met vermelding van naam, geslacht, geboortedatum, functie en datum van indiensttreding.

In zijn reactie van 22 januari 2002 gaf de werkgever aan dat verzoekster alleen werkzaam was in de gemeente Delfzijl, op het project D.C. Zij was beperkt inzetbaar omdat ze in het bezit was van een fiets. Hij somde een aantal namen op van uitzendkrachten en interieurverzorgsters; bij de interieurverzorgsters gaf hij de datum indiensttreding aan. Wat de herplaatsingsmogelijkheden betrof liet de werkgever weten, dat op plaatsen waar uitzendkrachten werkzaam waren alleen 's avonds werd gewerkt. De projecten waarvoor dit niet gold, waren niet binnen het in aanmerking komende werkgebied gelegen.

Verzoekster reageerde bij brief van 4 februari 2002 op deze informatie door aan te geven dat werkgevers stelling, dat de uitzendkrachten op objecten werkzaam waren waar de werkzaamheden op hetzelfde tijdstip werden verricht als waarop verzoekster al werkzaam was, niet verder werd onderbouwd. Onduidelijk was, waar deze uitzendkrachten hun werkzaamheden verrichtten, naam en plaats van de objecten ontbraken. Ook werden geen tijdstippen genoemd.

Ook van de door de werkgever opgesomde interieurverzorgsters was niet duidelijk, op welke objecten ze werkzaam waren en welke werktijden ze hadden. Hierdoor was het niet mogelijk te beoordelen, of zij wellicht op een voor verzoekster passend object werkzaam waren. Gelet op de data indiensttreding zou bovendien geconcludeerd moeten worden dat zij voor verzoekster zouden moeten wijken. Zij verzocht de werkgever, hieromtrent opheldering te verschaffen.

Verder gaf verzoekster aan dat zij van het bestaan van andere projecten in Delfzijl wist; op deze projecten werd naar haar mening overdag gewerkt. Een aantal projecten werd met naam genoemd.

Bij brief van 14 februari 2002 verleende de CWI aan de werkgever toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen.

5. De Raad van bestuur van de CWI merkte in reactie op de klacht op dat de werkgever, daarnaar gevraagd, een opgave heeft gedaan van schoonmaakopdrachten in de regio. Daarbij heeft hij benadrukt, dat deze werkzaamheden uitsluitend in de avonduren plaatsvonden. Verzoekster was dan echter niet beschikbaar.

Verder stelde de Raad van bestuur dat verzoekster pas in haar tweede verweer aangaf, dat er in haar woonplaats Delfzijl schoonmaakobjecten zouden zijn waar overdag werd schoongemaakt. De standaard hoor- en wederhoorfase was op dat moment afgerond en de CWI diende in principe een beslissing te nemen. De CWI oordeelde werkgevers opgave dat bedoelde dagobjecten niet voorhanden waren, als aannemelijk.

Voorts gaf de Raad van bestuur aan dat werkgever naar aanleiding van het verzoek van 17 januari 2002 niet concreet had aangegeven, waar en op welke tijdstippen op genoemde objecten werd gewerkt. De werkgever vermeldde slechts dat verzoekster beperkt inzetbaar was en dat door de schoonmaaktijdstippen geen passend aanbod mogelijk was, daar verzoekster op de avonduren reeds bezet was. De Raad van bestuur gaf aan dat het op zich voorstelbaar was geweest dat hierop specifiek was doorgevraagd. De CWI had verzoekster echter laten weten dat, uitgaande van de goede trouw van de werkgever, aangenomen mocht worden dat er slechts op de door werkgever opgegeven tijdstippen, tussen 16.30 en 21.30 uur, werd schoongemaakt.

Tenslotte merkte de Raad van bestuur op dat, indien sprake was geweest van uitwisselbare functies als bedoeld in bijlage A bij het Ontslagbesluit, werkgever aan verzoekster een aanbod had dienen te doen, mogelijk ten koste van een korter dienstverband op een ander object. Mogelijk bevonden bedoelde functies zich binnen één der objecten elders in de regio en op redelijke afstand. Indien verzoekster van een dergelijk aanbod zou hebben afgezien vanwege haar beperkte mobiliteit, zou dit voor haar rekening en risico zijn gekomen.

6. Over de handelwijze van de CWI en het standpunt van de Raad van bestuur van de CWI wordt het volgende opgemerkt.

Verzoeksters gemachtigde gaf reeds in het eerste verweer aan, dat het verzoekster bekend was dat werkgever ook objecten in beheer had waar overdag werd schoongemaakt. De CWI liet echter na, de werkgever te verzoeken hierover nadere informatie te verstrekken; de werkgever gaf ook niet uit eigen beweging informatie over deze objecten.

Het had op de weg van de CWI gelegen om de werkgever naar aanleiding van het eerste verweer van verzoekster om nadere informatie te vragen, te meer daar aan de volledigheid van de door de werkgever verstrekte gegevens kon worden getwijfeld.

Dat de werkgever, ook in tweede instantie, naliet om adequaat te reageren op de vragen van verzoekster en de CWI, mag niet voor rekening van verzoekster komen. Onder deze omstandigheden had het voor de hand gelegen dat de CWI de werkgever alsnog had verzocht om een nadere toelichting te verstrekken alvorens te beslissen op de ingediende ontslagaanvraag.

7. Voorts geven de door de werkgever aan de CWI verstrekte gegevens geen inzicht in de wijze waarop het anciënniteitsbeginsel door hem is toegepast, noch in de wijze waarop hij de herplaatsingsmogelijkheden heeft onderzocht. Niet is komen vast te staan of binnen Delfzijl andere projecten bestonden dan het project waarop verzoekster al werkzaam was (D.C.), of er op één van deze projecten (inclusief D.C.) ploegen werkzaam waren die aan de voorwaarden van bijlage A van het Ontslagbesluit voldeden en of verzoekster, gezien haar dienstjaren, in aanmerking kwam voor plaatsing op één van deze projecten.

Ook kan uit de verstrekte gegevens niet worden afgeleid op welke projecten de door de werkgever opgesomde uitzendkrachten en interieurverzorgsters werkzaam waren. De stelling van werkgever dat de uitzendkrachten binnen het werkgebied Delfzijl alleen 's avonds werkten, kon aan de hand van de verstrekte gegevens niet worden getoetst door de CWI.

Over de vervallen functie van verzoekster, en de eventuele uitwisselbaarheid met andere functies, waren geen gegevens voorhanden; de CWI had de werkgever hierom ook niet verzocht. Overigens verwees de CWI in de ontslagvergunning wel naar het specifieke karakter van de vervallen werkzaamheden. Waarop de CWI haar stelling baseerde, dat de vervallen werkzaamheden een specifiek karakter hadden en daarmee - blijkbaar - afweken van de normale werkzaamheden van een interieurverzorgster, wordt niet verder toegelicht.

Desondanks verleende de CWI de werkgever toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. De CWI was van mening dat de argumenten van de werkgever voldoende aannemelijk waren.

De Raad van bestuur van de CWI kan hierin niet worden gevolgd.

Gegevens op grond waarvan de argumenten van de werkgever konden worden beoordeeld, waren nauwelijks voorhanden. Het heeft er alle schijn van dat de werkgever slechts gegevens heeft verstrekt over één schoonmaakploeg, te weten de ploeg die op het project D.C. werkzaam was. Daarnaast lijkt de werkgever bij het toepassen van het anciënniteitsbeginsel uitsluitend te zijn uitgegaan van uitzendkrachten; de medewerkers met een vast dienstverband zijn buiten de beoordeling gelaten.

Door de stellingen van de werkgever zonder (voldoende) nader onderzoek voor juist aan te nemen, is de CWI in haar onderzoeksplicht tekort geschoten.

8. De Raad van bestuur van de CWI heeft nog opgemerkt dat verzoeksters werkgever op 12 november 2002 toestemming heeft gevraagd om het gehele dienstverband met verzoekster te beëindigen, ditmaal op grond van langdurige arbeidsongeschiktheid. De Raad van bestuur van de CWI stelt dat de procedure rond het eerdere verzoek van de werkgever geheel anders zou zijn verlopen indien toen bekend was geweest dat verzoekster slechts beperkt beschikbaar was om arbeid te verrichten op grond van

bestaande medische beperkingen.

Wat hier ook van zij, de ontslagaanvraag van 13 december 2001 had betrekking op een ontslag wegens bedrijfseconomische redenen en diende derhalve binnen dit kader te worden beoordeeld.

Zoals hierboven is aangegeven heeft de CWI onvoldoende onderzoek verricht. Het is onjuist dat de CWI op basis van de voorhanden zijnde informatie is overgegaan tot afgifte van de ontslagvergunning. De gedraging is dan ook niet behoorlijk.

### III. Ten aanzien van de wijze waarop de CWI toepassing heeft gegeven aan hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht

1. Bij brief van 24 juni 2002 richtte verzoekster zich met een klacht tot de CWI. Dat verzoekster inderdaad bedoelde een klacht in te dienen, bleek duidelijk uit haar woordkeuze. In reactie op haar klachtbrief stuurde de CWI haar op 28 juni 2002 een ontvangstbevestiging. Ook in de ontvangstbevestiging werd over 'klachtbrief' gesproken. Aangegeven werd, dat de klacht zou worden voorgelegd aan het Hoofd Juridische Zaken District Noord Nederland.

Bij brief van 13 augustus 2002 werd gereageerd op verzoeksters klachtbrief. Verzoekster werd niet in de gelegenheid gesteld, te worden gehoord. Ook was geen verwijzing opgenomen naar de Nationale ombudsman als externe klachtinstantie.

Met een brief van 11 september 2002 reageerde verzoekster op de brief van de CWI. In reactie hierop gaf de CWI met een brief van 2 oktober 2002 aan dat verzoeksters brief geen aanleiding gaf om terug te komen op de reeds verstrekte uitleg. Opnieuw ontbrak informatie over de mogelijkheid te worden gehoord alsmede een verwijzing naar de Nationale ombudsman.

2. In reactie op de klacht gaf de Raad van bestuur van de CWI te kennen, dat de brief van verzoekster van 24 juni 2002 in eerste instantie niet was opgevat als 'klacht', maar meer als discussiestuk over de uitleg van de regelgeving en over de vraag of de ontslagaanvraag voldoende was onderbouwd. Zo ontstond een uitvoerige correspondentie in twee ronden. Verzoekster werd niet uitgenodigd voor een hoorzitting; ook heeft zij hier niet zelf om verzocht, zo schreef de Raad van bestuur.

3. Op 1 juli 1999 is de Algemene wet bestuursrecht (Awb) uitgebreid met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen. Hoofdstuk 9 Awb schrijft dwingend voor hoe bestuursorganen door hen ontvangen klachten volgens een interne procedure moeten behandelen. Dit hoofdstuk is van toepassing op alle bestuursorganen. Hoofdstuk 9 Awb bevat minimumeisen voor een interne klachtprocedure. Daarnaast kunnen bestuursorganen nog aanvullende regels voor de interne klachtbehandeling opstellen, in het bijzonder als deze voorschriften extra waarborgen voor de klager bevatten. Deze

regels mogen echter niet in strijd zijn met de bepalingen van hoofdstuk 9 Awb. De CWI heeft een eigen klachtenregeling, die per 1 januari 2002 in werking trad (zie Achtergrond, onder **3**).

Hoewel verzoekster duidelijk aangaf een klacht te willen indienen, heeft de CWI haar brief niet volgens de klachtenregeling afgehandeld. Niet alleen gaf verzoekster in haar brief van 24 juni 2002 duidelijk aan dat zij bedoelde te klagen, ook was de klachtprocedure de enige procedure die zij - althans via de CWI - nog kon doorlopen teneinde de toestemming tot beëindiging van de arbeidsverhouding aan te vechten. Hiermee heeft de CWI in strijd met hoofdstuk 9 Awb gehandeld. In dit verband wordt met name verwezen naar artikel 9:4 Awb, dat buiten twijfel stelt dat een schriftelijk ingediende klacht, die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en die daarnaast aan enkele vormvereisten voldoet, volgens de bepalingen van de artikelen 9:5 tot en met 9:12 moet worden afgedaan.

Dat wel een uitvoerige correspondentie heeft plaatsgevonden, zoals de Raad van bestuur van de CWI aangaf, doet hieraan niet af.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

4. Met betrekking tot de toevoeging van de Raad van bestuur van de CWI dat verzoekster zelf ook niet heeft verzocht om een hoorzitting, wordt ten overvloede nog het volgende opgemerkt.

Het initiatief met betrekking tot het horen ligt bij het bestuursorgaan. Dit betekent dat het bestuursorgaan verzoeker uitnodigt voor een hoorzitting. Wanneer de Raad van bestuur van de CWI bedoelde aan te geven dat verzoekster niet werd gehoord omdat zij hier niet zelf om had verzocht, wordt aan artikel 9:10 Awb een verkeerde uitleg gegeven.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen, district Noord Nederland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, is gegrond.

De met toepassing van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman onderzochte gedraging van de Centrale Organisatie werk en inkomen, district Noord Nederland, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van de Centrale Organisatie werk en inkomen, is niet behoorlijk.

## **Onderzoek**

Op 12 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 22 oktober 2002, van mevrouw W. te Delfzijl, met een klacht over een gedraging van de



Centrale organisatie werk en inkomen, district Noord Nederland.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Centrale organisatie werk en inkomen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

De Raad van bestuur van de Centrale Organisatie werk en inkomen berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 13 december 2001 verzocht de werkgever van verzoekster, een schoonmaakbedrijf, de toenmalige Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening te Groningen (RDA; vanaf 1 januari 2002: CWI) voor verzoekster een ontslagvergunning te verlenen wegens bedrijfseconomische redenen. Werkgever gaf aan, dat één van de taken van verzoekster, het schoonmaken van computers gedurende 25 uur per maand, was komen te vervallen. Verder gaf de werkgever aan, dat geen computerschoonmaakwerkzaamheden op een ander project voorhanden waren. Ander schoonmaakwerk kon verzoekster ook niet worden aangeboden, aangezien zij al gedurende vijf uur per avond als schoonmaakster werkzaam was (het ging hier om een dienstverband voor 25 uur per week bij dezelfde werkgever).

2. Met een brief van 17 december 2001 reageerde de RDA op het verzoek van de werkgever:

“...Alvorens de ontslagaanvraag in behandeling te kunnen nemen dien ik te beschikken over voldoende gegevens. De ontslagaanvraag is momenteel niet compleet.

De ontslagaanvraag is ingediend wegens: Bedrijfseconomische redenen.

Het Ontslagbesluit stelt in de artikelen 4:1, eerste lid en artikel 4:2, eerste lid dat indien de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat vanuit bedrijfseconomisch oogpunt één of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen, de toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding slechts kan worden verleend indien per bedrijfsvestiging en per categorie uitwisselbare functies de werknemer met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in aanmerking wordt gebracht.

(...)

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

Aangegeven is dat de opdrachtgever het contract opzegt c.q. wijzigt. Kunt u hiervan correspondentie overleggen?

**In verband met het dienstjaren- of anciënniteitbeginsel in de schoonmaakbranche en de te verstrekken gegevens, verzoek ik u mij aan te geven in hoeverre de herplaatsingsmogelijkheden van betrokkene zijn onderzocht, welke gesprekken hierover zijn gevoerd en wat hiervan het resultaat is...**

3. Bij brief van 20 december 2001 reageerde de werkgever op het verzoek van de RDA. Hij gaf aan dat de opdrachtgever het contract betreffende het computeronderhoud had opgezegd; dit bleek ook uit een bijgevoegde brief van de opdrachtgever. Verder werd wederom aangegeven dat geen andere computerschoonmaakwerkzaamheden beschikbaar waren. Ander schoonmaakwerk kon verzoekster ook niet aangeboden worden, daar zij al vijf avonden per week vijf uur werkte en al het schoonmaakwerk na 17.00 uur moest gebeuren.

4. Bij brief van 2 januari 2002 werd verzoekster door de CWI in de gelegenheid gesteld, haar bezwaren tegen het voorgenomen ontslag kenbaar te maken. Verzoeksters gemachtigde reageerde met een brief van 16 januari 2002. Hierin werd onder meer het volgende aangegeven:

“(Verzoekster; N.o.) is sinds 15 juli 1991 in dienst bij (werkgever; N.o.).

Zij werkt 25 uur per week op het object D.C. in de kantoorreiniging. Daarnaast verricht zij voor 25 uur per maand computerschoonmaakwerkzaamheden op hetzelfde object.

Werkgever wenst het dienstverband te beëindigen voor 25 uur per maand, dat zijn namelijk de uren die wegvallen nu D.C. het contract voor het uitvoeren van het computerschoonmaakwerk heeft opgezegd.

Het is juist dat (verzoekster; N.o.) 5 avonden per week gedurende 5 uur, te weten van 16.30 tot 21.30 uur, schoonmaakwerk verricht en op die uren niet op een ander object ingezet zou (kunnen; N.o.) worden. (Verzoekster; N.o.) weet echter dat er ook objecten in

beheer zijn bij (werkgever; N.o.) waar overdag schoonmaakwerk wordt gedaan.

Voor een beoordeling van de anciënniteit vraag ik werkgever een overzicht van de objecten te verstrekken waar werkzaamheden overdag worden verricht. Daarbij verzoek ik werkgever aan te geven wat de datum indiensttreding is van het aldaar werkzame personeel. Gelet op de bijzondere aard van de dienstverlening in de schoonmaaksector zal voor toepassing van het dienstjarenbeginsel uitgegaan dienen te worden van die ploegen die korter dan één jaar te rekenen vanaf de startdatum van het project samenwerken en van de ploegen waarbinnen in het voorgaande jaar meer dan eens de samenstelling is gewijzigd.

Hierbij wil ik nog opmerken, dat (verzoekster; N.o.) momenteel arbeidsongeschikt is en werkgever om die reden geen gebruik zou kunnen maken van eventueel verleende toestemming.

Vooralsnog is de aanvraag onvoldoende onderbouwd en ik verzoek u daarom geen toestemming te verlenen het dienstverband te beëindigen.”

5. Bij brief van 17 januari 2002 stelde de CWI werkgever in de gelegenheid, te reageren op het verweer van verzoekster. Ook werden hem nog enige aanvullende vragen voorgelegd:

“...In verband met Bijlage A, van het Ontslagbesluit, 'Ontslagen in het schoonmaakbedrijf', verzoek ik u mij de volgende informatie te verstrekken:

Binnen welk(e) geografische gebied(en) is betrokkene werkzaam? Ik verzoek u hierbij een overzicht te geven van de plaatsen/gemeenten die binnen dit werkgebied vallen.

Ik verzoek u mij een overzicht van de ploegen te geven, welke korter dan één jaar te rekenen vanaf de startdatum van het project samenwerken binnen het werkgebied van betrokkene, met vermelding van naam, geslacht, geboortedatum, functie en datum van indiensttreding. En tevens een overzicht van de ploegen waarvan de samenstelling in het voorafgaande jaar meer dan eens is gewijzigd binnen het werkgebied van betrokkene met vermelding van naam, geslacht, geboortedatum, functie en datum van indiensttreding.

**In verband met het dienstjaren- of anciënniteitsbeginsel in de schoonmaakbranche en de te verstrekken gegevens, verzoek ik u mij aan te geven in hoeverre de herplaatsingsmogelijkheden van betrokkene zijn onderzocht, welke gesprekken hierover zijn gevoerd en wat hiervan het resultaat is...”**

Bij brief van 22 januari 2002 reageerde de werkgever op het verzoek van de CWI.

“...(Verzoekster; N.o.) is alleen werkzaam in de gemeente Delfzijl, op het project D.C. (Verzoekster; N.o.) is in het bezit van een fiets en is dus beperkt inzetbaar.

Nogmaals geven wij u aan dat er plekken zijn waar uitzendkrachten zitten en dat daar dus in principe een werkplek zal zijn, maar deze werkzaamheden moeten op dezelfde tijdstip uitgevoerd worden als haar overgebleven werkzaamheden. Dit is niet te combineren, omdat men nergens voor half 5 terecht kan en er ook nergens na half 10 nog schoongemaakt mag worden.

Namen van uitzendkrachten: mevrouw (...) via uitzendbureau D., mevrouw (...) via uitzendbureau D., mevrouw (...) via uitzendbureau D.

De heer (...) van projekt D.C. heeft einde dienstverband 31-12-2001 in verband met vermindering van uren.

Namen van interieurverzorgsters zijn:

Interieurverzorgster is mevrouw (...), datum in dienst betreft 12-04-2001.

Interieurverzorgster is mevrouw (...), datum in dienst betreft 19-11-2001.

Interieurverzorgster is mevrouw (...), datum in dienst betreft 02-04-2001.

Interieurverzorgster is mevrouw (...), datum in dienst betreft 01-04-2001

Interieurverzorgster is mevrouw (...), datum in dienst betreft 27-08-2001.

Interieurverzorgster is mevrouw (...), datum in dienst betreft 15-08-2001.

Met onze rayonleiding zijn gesprekken geweest voor herplaatsing waar het mogelijk is, maar iedere keer liepen wij tegen het probleem aan dat waar uitzendkrachten zouden moeten wijken, dit werkzaamheden zijn die in de avonduren moeten gebeuren, of dat het te ver was, zoals projecten als Z. te Hoogkerk, N. te Uithuizen, A. te Veendam, van D. te Veendam, S. te Haren.

Tevens willen wij u er op wijzen dat gezien haar ziektebeeld de afgelopen zes jaar zij meer in de WAO (artikel 14) (bedoeld wordt artikel 44 WAO; N.o.), als aan het werk is geweest, wat mede de herplaatsing bemoeilijkt.

Voor verdere informatie betreffende het ziektebeeld van (verzoekster; N.o.) verwijs ik u naar de heer C. van Cadans..."

6. Bij brief van 25 januari 2002 stelde de CWI verzoeksters gemachtigde in de gelegenheid, te reageren op de reactie van de werkgever.

Bij brief van 4 februari 2002 reageerde verzoeksters gemachtigde:

“...Werkgever stelt dat de uitzendkrachten op objecten zitten waar de werkzaamheden op hetzelfde tijdstip worden uitgevoerd als waarop (verzoekster; N.o.) werkt bij D.C. in de kantoorreiniging. Dit wordt echter niet verder onderbouwd. Onduidelijk is waar deze uitzendkrachten hun werkzaamheden verrichten, naam en plaats van de objecten ontbreken. Tevens is onduidelijk op welk tijdstip deze uitzendkrachten hun werkzaamheden verrichten. Wij vragen werkgever hierover opheldering te geven.

Verder somt werkgever een aantal interieurverzorgsters op met datum indiensttreding. Maar ook deze lijst is onvolledig. Gelet op de data indiensttreding zou men de conclusie kunnen trekken dat zij zouden moeten wijken voor (verzoekster; N.o.). Nu de namen van objecten en de werktijden ook hier ontbreken, is echter niet te controleren of er sprake is van strijd met het anciënniteitsprincipe. Tevens kan niet beoordeeld worden of deze werknemers op een voor (verzoekster; N.o.) passend object werkzaam zijn.

De informatie van werkgever is niet compleet. (Verzoekster; N.o.) weet dat (werkgever; N.o.) meer objecten heeft dan de genoemde objecten in Hoogkerk, Uithuizen, Veendam of Haren.

Zo weet zij dat het bejaardentehuis (...) in Delfzijl in de ochtenduren, voor zover (verzoekster; N.o.) kan nagaan van 8.30 uur tot 11.30 uur, door (werkgever; N.o.) wordt schoongemaakt.

Daarnaast stelt (verzoekster; N.o.) dat (werkgever; N.o.) alle basisscholen in de gemeente Eemsmond in beheer heeft. Op welke tijdstippen daar de schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden is betrokkene niet bekend, maar dat zal ongetwijfeld overdag zijn.

Zij weet verder dat ook het (...)hotel bij werkgever in beheer is, alwaar eveneens overdag de werkzaamheden plaatsvinden.

Wij vragen werkgever om volledigheid en van bovengenoemde objecten een overzicht van de aldaar werkzame medewerkers met data indiensttreding te overleggen voor een beoordeling van het anciënniteitsprincipe.

Het ziektebeeld van (verzoekster; N.o.) is in het kader van deze aanvraag niet relevant. Het betreft hier een aanvraag om bedrijfseconomische redenen. Betrokkene wil echter wel opmerken dat het niet juist is dat zij in de afgelopen zes jaar meer in de WAO dan aan het werk zou zijn geweest. (Verzoekster; N.o.) is na een periode van arbeidsongeschiktheid in februari 1999 weer aan het werk gegaan. Zij heeft onafgebroken gewerkt totdat zij helaas in december 2000 weer is uitgevallen. Vanaf september 2001 is zij weer bezig te reïntegreren.

De aanvraag is onvolledig en kan om die reden niet gehonoreerd worden. Ik verzoek u dan ook geen toestemming te verlenen het dienstverband te mogen beëindigen...”

7. Bij brief van 14 februari 2002 verleende de CWI aan de werkgever toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. Aan de toestemming werden door de CWI de volgende overwegingen ten grondslag gelegd:

“Overwegende, dat uit het verzoekschrift valt te begrijpen dat het schoonmaakcontract door D.C. per 1 januari 2002 is opgezegd waardoor de werkzaamheden van betrokkene (het schoonmaken van computers) met een arbeidsomvang van 25 uur per maand, zijn komen te vervallen; -, dat werkgever stelt dat gelijksoortige werkzaamheden niet voorhanden zijn en herplaatsing op een ander object wordt bemoeilijkt vanwege het feit dat zij reeds 5 uur per avond werkzaam is, schoonmaakwerkzaamheden na 17.00 uur plaats moeten vinden en bestaande projecten thans door uitzendkrachten worden ingevuld; -, dat werkgever ter adstructie een kopie van het schrijven van de opdrachtgever (d.d. 19 december 2001) heeft overgelegd waarin het schoonmaakcontract wordt opgezegd;

Overwegende, dat door of namens betrokkene in verweer wordt aangevoerd dat het haar bekend is dat er bij werkgever objecten in beheer zijn welke overdag worden uitgevoerd; -, dat zij kan erkennen dat zij voor de 5 avonden per week (van 16.30 tot 21.30 uur) waarop zij schoonmaakwerk verricht, niet elders kan worden ingezet; -, dat werkgever wordt verzocht een opgave te doen van de objecten om te kunnen bepalen of het anciënniteitsbeginsel door werkgever correct wordt toegepast; -, dat door of namens betrokkene wordt opgemerkt dat zij thans arbeidsongeschikt is;

Overwegende, dat werkgever in zijn reactie op het verweer van betrokkene aangeeft dat betrokkene beperkt inzetbaar is vanwege het feit dat zij zich per fiets moet verplaatsen; -, dat de objecten waarop uitzendkrachten zijn geplaatst geen alternatieven bieden voor betrokkene om reden dat de werktijden parallel lopen aan de werktijden van betrokkene tijdens de avonduren; -, dat in overleg met de rayonleiding is gekeken naar andere mogelijkheden doch dat herplaatsing wordt belemmerd door de beperkte mobiliteit en beschikbaarheid van betrokkene tijdens de avonduren; -, dat werkgever voorts wijst op het ziektebeeld van betrokkene hetgeen herplaatsing extra zou bemoeilijken;

Overwegende, dat door of namens betrokkene in dupliek wordt gesteld dat werkgever onduidelijk is over de objecten waarop uitzendkrachten zijn tewerkgesteld en de tijdstippen; -, dat werkgever met het geven van een opsomming van een aantal interieurverzorgsters niet inzichtelijk heeft gemaakt of het anciënniteitsbeginsel juist is toegepast en of deze werkneemsters op een voor betrokkene passend object werkzaam zijn; -, dat betrokkene stelt te weten dat werkgever meer objecten in beheer heeft dan de objecten waarvan werkgever een opsomming heeft verstrekt; -, dat betrokkene aangeeft dat werkgever onder meer alle basisscholen in beheer heeft; -, dat haar overigens niet bekend is op welke tijdstippen de schoonmaakwerkzaamheden aldaar worden verricht alhoewel zij veronderstelt dat deze werkzaamheden overdag plaatsvinden; -, dat zij voorts aanvoert dat haar ziektebeeld in onderhavige kwestie niet aan de orde is aangezien werkgever zijn ontslag verzoek baseert op economische motieven;

Overwegende, dat alle door werkgever en werknemster ingebrachte argumenten ten volle zijn meegenomen bij de oordeelsvorming welke tot deze beslissing heeft geleid; -, dat uit het verzoekschrift wordt begrepen dat de werkzaamheden, met een arbeidsomvang van 25 uur per maand, vanwege het opzeggen van het schoonmaakcontract ten behoeve van computerschoonmaak door één van de opdrachtgevers, zijn komen te vervallen; -, dat werkgever heeft toegelicht om welke redenen het niet mogelijk is om betrokkene op een ander object te herplaatsen; -, dat betrokkene in twijfel trekt of het anciënniteitsbeginsel door werkgever correct is gehanteerd; -, dat betrokkene aangeeft mogelijkheden te zien in dagdienst ofschoon zij dit niet kan concretiseren; -, dat mij is gebleken dat betrokkene in ieder geval haar arbeidsovereenkomst voor 25 uur per week behoudt; -, dat ik het ziektebeeld van betrokkene buiten de overwegingen heb gehouden aangezien het ontslagverzoek is gebaseerd op economische gronden; -, dat ik de argumenten van werkgever, mede gelet op het specifieke karakter van de vervallen werkzaamheden, voldoende aannemelijk acht; -, dat ik werkgever derhalve kan toestaan, conform het unanieme advies van de Ontslagadviescommissie en onder bijgaande voorwaarde, de arbeidsverhouding met betrokkene te beëindigen.

**Deze vergunning wordt verleend onder de voorwaarde dat de werkgever binnen zesentwintig weken na bekendmaking van deze toestemming geen werknemer in dienst zal nemen voor het verrichten van werkzaamheden van dezelfde aard, alvorens degene voor wie hierbij toestemming tot ontslag wordt verleend in de gelegenheid is gesteld de vroegere werkzaamheden op de bij werkgever gebruikelijke arbeidsvoorwaarden te hervatten.”**

8. Bij brief van 24 juni 2002 richtte verzoekster zich met een klacht tot de CWI:

“...Naar aanleiding van het besluit gedateerd 14 februari 2002 wil ik alsnog een klacht indienen inzake uw bejegening in deze ontslagaffaire. Onder de paraplu van het CWI wordt krachtens de bevoegdheid, u gegeven op grond van artikel 6 van het BBA 1945 en het daarop gebaseerde Ontslagbesluit, toestemming verleend een arbeidsverhouding op te zeggen.

Uw overwegingen en daarbij het advies gevraagd van de Ontslagcommissie om vervolgens toe te staan dat de werkgever de arbeidsverhouding beëindigt, breng ik in twijfel. Daarbij spelen een aantal zaken waarvan ik vind dat die onder uw aandacht gebracht dienen te worden.

Ten eerste wil ik kenbaar maken dat het door u gevraagde van de werkgever kennelijk onvoldoende onderbouwd is geweest.

De door de werkgever aangevoerde objecten staan niet in verhouding met de werkelijkheid, immers er zijn door mij objecten aangegeven die door de werkgever vooralsnog niet zijn genoemd. Ook het beginsel van anciënniteit is vervolgens na opgave

van de werkgever niet verdedigbaar.

Het verweer van de werkgever inzake beperkte mobiliteit speelt in dezen geen enkele rol, daar de door mij aangegeven projecten binnen een straal van 1 kilometer gesitueerd zijn. Met betrekking tot het wel of niet parallel lopen aan de werktijden van mij biedt derhalve geen enkel excuus, om in de grondslag een arbeidsverhouding op te zeggen, in overweging te nemen. Mogelijkheden in dagdienst zijn er op zich wel degelijk aanwezig, maar gezien de (geringe) informatie van de werkgever niet concretiseerbaar.

Er zijn m.i. teveel hiaten in uw betoog, waarbij ik moet constateren dat de beginselen van behoorlijk bestuur, onvoldoende zijn gerespecteerd. Ik vraag mij dan ook af in hoeverre de aantoonplicht van de werkgever reikt.

(Dat; N.o.) de argumenten van de werkgever, mede gelet op het specifieke karakter van de vervallen werkzaamheden, door u voldoende aannemelijk worden geacht, geeft m.i. geen enkele grond om de werkgever in zijn gelijk te stellen.

Kortom hoe is het mogelijk dat inhoudelijk een besluit wordt genomen op onvolledige c.q. onjuiste informatie van werkgeverszijde...”

Bij haar brief had verzoekster een krantenadvertentie gevoegd, waaruit bleek dat werkgever eind april 2002 had geworven voor:

“...Interieurverzorgers (m/v) en vakantiekrachten (m/v) die bereid zijn 's ochtends en/of 's avonds en/of in de weekenden schoonmaakwerkzaamheden te verrichten voor diverse projecten in Delfzijl en omgeving...”

9. Op 28 juni 2002 zond de CWI verzoekster een brief waarmee de ontvangst van haar klachtbrief werd bevestigd.

Bij brief van 13 augustus 2002 reageerde de CWI op verzoeksters klacht:

“...Bij schrijven van 24 juni j.l. heeft u, n.a.v. het verstrekken mijnerzijds van een ontslagvergunning aan uw werkgever, een aantal zaken onder mijn aandacht gebracht.

U bent van mening, dat werkgevers' aanvraag tot het mogen opzeggen van de arbeidsverhouding onvoldoende onderbouwd is geweest. U geeft aan, dat voorts de stelling van werkgever inzake uw beperkte mobiliteit geen rol speelt, daar de door u aangegeven projecten binnen een straal van 1 kilometer gesitueerd zijn. Het wel of niet parallel lopen van werktijden acht u niet relevant. De geringe mate van informatie van de werkgever staat in de weg aan het concretiseren van mogelijkheden in dagdienst. U bent van mening, dat in het onderhavige dossier onvoldoende onderzoek gepleegd is en dat dezerzijds op basis van de verstrekte informatie geen vergunning verstrekt had kunnen worden.



Gaarne vraag ik uw aandacht voor het volgende.

D.d. 17 december 2001 ontving ik de aanvraag van werkgever om de arbeidsverhouding met u te mogen opzeggen i.v.m. het vervallen van een opdracht voor het schoonmaken van computers. Aangezien ik deze aanvraag onvoldoende onderbouwd achtte heb ik werkgever 17 december 2001 aanvullende vragen gesteld. Naar aanleiding hiervan ontving ik de opzegbrief van D.C. Werkgever gaat voorts in op herplaatsingsmogelijkheden. Hij geeft aan dat het schoonmaakwerk wat hij in portefeuille heeft na 17.00 uur verricht moet worden, hetgeen conflicteert met uw werktijden. In uw verweer van 16 januari 2002 geeft u o.a. aan, dat u weet, dat er objecten in beheer zijn bij werkgever waar overdag schoonmaakwerkzaamheden verricht worden. Uw verweer is voor ons aanleiding geweest werkgever nadere vragen te stellen m.n. een overzicht van de ploegen die korter dan één jaar samenwerken dan wel waarvan de samenstelling het afgelopen jaar meer dan eens is gewijzigd. Bij schrijven van 22 januari 2002 antwoordt werkgever, dat - kennelijk - daarvan enkel sprake is op de tijdstippen tussen 16.30 en 21.30 uur. Werkgever benoemt collegae van u. Bij dupliek spreekt u over onduidelijkheid. U benoemt o.a. (het bejaardentehuis; N.o.) en diverse basisscholen, waar sprake zou (kunnen) zijn van het overdag schoonmaken.

D.d. 14 februari 2002 zond ik u mijn beslissing.

Ik ben van mening, dat mijn beslissing op goede gronden rust.

Ontslagen in de schoonmaaksector worden beheerst door Bijlage A van het Ontslagbesluit. Ik heb deze bijlage in afschrift bij mijn schrijven gevoegd. Kort samengevat gaat deze bijlage uit van een beperkte dienstjarentoets.

Binnen deze bijlage heb ik werkgevers antwoord op mijn vraag naar zijn ploegen zo verstaan, dat hij enkel ploegen kent die korter dan 1 jaar samenwerken dan wel in het afgelopen jaar meer dan eens in de zin van de schoonmaakbijlage gewijzigd zijn, op de tijdstippen tussen 16.30 en 21.30 uur. Werkgever heeft immers uitdrukkelijk aangegeven, dat men nergens voor 16.30 uur terecht kan.

Uitgaande van de goede trouw van werkgever doen uw - overigens veronderstellende - opmerkingen rond (het bejaardentehuis; N.o.) en basisscholen hieraan niet af.

In uw verweer heeft u niet weersproken, dat de door werkgever benoemde objecten te Hoogkerk, Uithuizen, Veendam en Haren te ver weg zijn.

Uit het voorgaande volgt, dat ik heb kunnen concluderen, dat herplaatsing voor u in schoonmaakuren overdag niet mogelijk is gebleken.

Ik ben van mening, dat het door u gestelde aan het voorgaande geen afbreuk doet..."

10. Met haar brief van 11 september 2002 reageerde verzoekster hier als volgt op:

“...Ik blijf van mening dat het door u gevraagde van de werkgever kennelijk onvoldoende onderbouwd is geweest.

De door de werkgever aangevoerde objecten staan niet in verhouding met de werkelijkheid, immers er zijn door mij objecten aangegeven die door de werkgever vooralsnog niet zijn genoemd. Vervolgens stelt u dat de werkgever bij schrijven van 22 januari 2002 aangeeft dat er enkel sprake is van tijdstippen tussen 16.30 en 21.30 uur. Tevens wordt een opsommende lijst van collegae aangereikt, die je m.i. gerust in twijfel kunt trekken v.w.b. de volledigheid, en die feitelijk nopen tot nader onderzoek.

Uitgaande van voornoemde trekt u de geleverde informatie van de werkgever niet in twijfel en gaat u gemakshalve het begrip te goede trouw in volle omvang toepassen t.g.v. die werkgever in deze kwestie.

De door u benoemde "veronderstellende" opmerkingen rond (het bejaardentehuis; N.o.) (werkzaamheden worden in de ochtend - contractueel vastgelegd over 08.30 uur tot 11.30 uur - verricht) en benevens de basisscholen en het (...)hotel, blijven kennelijk buiten de beoordeling. Overigens kunt u informatie indien gevraagd bevestigd zien door de (...) directeur van (het bejaardentehuis; N.o.) te Delfzijl.

Vervolgens kunt u dan een beoordeling maken over het begrip anciënniteit (dienstjarenbeginsel), om vervolgens dan tot de conclusie te kunnen komen, of het eerder genomen besluit wel te rechtvaardigen is.

Dat u in uw reactie Bijlage A toevoegt als mede ondersteunend instrument inzake de verlening van toestemming ontslag, geeft maar weer aan dat de werkgever het voordeel (van de twijfel) wordt gegund.

Genoemde bijlage is een afwijking van artikel 4:2, lid 1 van het Ontslagbesluit. De toelichting in deze bijlage mag dan formeel correct zijn, maar is in deze kwestie m.i. zo niet toe te passen. Ik zie dan ook geen aanleiding uw slotconclusie verwoord in alinea 8, blad 2, brief 13 augustus 2002, te kunnen respecteren.

Kennelijk past u hier éézijdig het beginsel lijdelijkheid toe ten gunste van de werkgever terwijl u de geleverde informatie van werkneemster niet serieus wilt nemen. Hoe vreemd is het dan ook dat werkneemster wel om dupliek wordt gevraagd.

Nogmaals verwijs ik naar mijn brief dd. 24 juni 2002 (en eerdere correspondentie), vierde alinea, die feitelijk de door werkgever genoemde objecten te Hoogkerk, Uithuizen, Veendam en Haren weerspreekt. Het is voor mij toch ondoenbaar om nota bene per fiets op deze objecten te kunnen komen vanuit Delfzijl. Tevens is het alom geroemde openbaar vervoer in dezen beslist geen oplossing.

Verwonderlijk vind ik ook dat u geen antwoord geeft met betrekking tot bijgevoegde bijlage bij brief dd. 24 juni 2002 (copie krantenartikel, vacaturewerving personeel ...).

Ook bij dit moet ik haast wel tot de conclusie komen, dat informatie verstrekt door werkneemster, kennelijk niet nader onderzocht wordt. Ik vind dit een uiterst kwalijke zaak en kan dit absoluut niet plaatsen in de beeldvorming die het CWI uitdraagt ("werk boven inkomen").

Ik ben van mening, dat het door mij gestelde aan uw genoemde conclusie in de brief gedateerd 13 augustus 2002, wel afbreuk doet. Tevens ben ik van mening dat getwijfeld kan worden aan de integriteit in deze kwestie..."

In haar brief van 2 oktober 2002 gaf de CWI aan dat verzoeksters brief van 11 september 2002 geen aanleiding gaf om terug te komen op de met de brief van 13 augustus 2002 reeds verstrekte uitleg.

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **GEDRAGINGEN** en naar verzoeksters brieven van 24 juni en 11 september 2002.

#### C. Standpunt Centrale organisatie werk en inkomen

In reactie op de klacht deelde de CWI de Nationale ombudsman bij brief van 19 februari 2003 het volgende mee:

##### "...**Beoordeling**

1. De Raad van bestuur is er aanvankelijk van uit gegaan dat klaagster haar dienstverband behoudt dat ziet op haar werkzaamheden voor 25 uur per week als schoonmaakmedewerkster in de avonduren.

Inmiddels is het echter bekend dat voor klaagster op 12 november 2002 een ontslagaanvraag is ingediend voor het gehele dienstverband op grond van langdurige arbeidsongeschiktheid. Dit dossier is blijkens informatie van CWI Groningen in een eindfase. De Raad van bestuur vindt het voor uw totale oordeelsvorming van belang kennis te nemen van delen van de inhoud. Deze informatie raakt immers rechtstreeks de afwikkeling van de eerste ontslagaanvraag. Met zoveel woorden blijkt dat klaagster wegens arbeidsongeschiktheid is uitgevallen *medio 1995*. Sedertdien heeft zij (zeer) beperkt arbeid verricht en wel in het kader van arbeidstherapie (artikel 44 WAO). Dat blijkt uit recent verkregen documenten van UWV Cadans.

Blijkens rapportage van de arbeidsdeskundige is klaagster aangewezen op het verkrijgen van arbeid buiten werkgeefster, en zijn er aan de vormen van arbeid bovendien bepaalde

bepkeringen verbonden. Het is in dit licht niet reëel dat klaagster in aanmerking diende te komen voor herplaatsing voor 25 uur per maand (derhalve circa 6 uur per week) in een uitwisselbare functie binnen het bedrijf.

Met de huidige kennis moet de conclusie luiden dat het eerdere dossier op onjuiste basis is opgebouwd en in behandeling genomen. Indien de nu bekende gegevens toentertijd bij CWI bekend waren, was er een geheel andere vraagstelling aan werkgever voorgelegd, en was de procedure niet op deze wijze gevolgd.

De Raad van bestuur betreurt deze gang van zaken.

Het had mede op de weg van klaagster gelegen om in de eerste ontslagprocedure aan te geven dat zij niet, dan wel slechts beperkt beschikbaar was om arbeid te verrichten op grond van bestaande medische beperkingen. Deze informatie is immers relevant voor de beoordeling van de ontslagaanvraag, en klaagster beschikte hier uiteraard zonder beperking over en had daarmee de later ontstane onduidelijkheden kunnen voorkomen. Klaagster volstond daarentegen met de opmerking dat "...het ziektebeeld

(-) in het kader van deze aanvraag niet relevant is...". Ook stelde zij in de brief d.d. 4 februari 2002 "...dat het niet juist is dat zij de afgelopen zes jaar meer in de WAO dan aan het werk zou zijn geweest...". Dit is strijdig met de conclusies van UWV Cadans. Klaagster stelde voorts (verweer d.d. 3 december 2002) dat zij "...op 23 januari 2002 voor het laatst (telefonisch) contact heeft gehad met de ARBO Unie, in de persoon van de heer X...". De conclusie hieruit is, dat zij wel degelijk goed op de hoogte was van haar WAO-status.

Klaagster vermeldt deze omstandigheden evenmin in haar verzoek aan u d.d. 22 oktober 2002 om deze zaak te onderzoeken. Maar ook voor uw oordeelsvorming is brede kennisname van alle relevante factoren en omstandigheden onmisbaar.

Ten aanzien van de klacht neemt de Raad van bestuur het volgende standpunt in. De werkgeefster ontving een opzegging van een schoonmaakopdracht door de opdrachtgever. Het betrof klaagsters taak van het genoemde schoonmaken van computers voor 25 uur per maand. Bij de beoordeling van ontslagen in de schoonmaaksector is zoals bekend Bijlage A van het Ontslagbesluit (Ob) toepasselijk. Dit houdt een nuancering c.q. beperking van de algemene anciënniteitstoets in. Er wordt per te beëindigen schoonmaakproject getoetst zodat in principe hier ook ontslag plaatsvindt; maar tevens wordt gekeken naar andere schoonmaakploegen die korter dan een jaar samenwerken, te rekenen vanaf de startdatum van het project, alsmede naar die ploegen waarbinnen in het voorafgaande jaar meer dan eens de samenstelling is gewijzigd, anders dan bijvoorbeeld ten gevolge van inval of uitval wegens ziekte, vakantie, promotie, opleiding of ontslag van een werknemer.

Onder andere is van belang om vast te stellen binnen welke categorie *uitwisselbare functies* naar de anciënniteit moet worden gekeken. Werkgeefster heeft desgevraagd een opgave gedaan van schoonmaakopdrachten in de regio. Daarbij heeft zij benadrukt dat deze werkzaamheden *uitsluitend* in de avonduren plaatsvinden. Dat wensen de opdrachtgevers. Klaagster is op die tijdstippen niet beschikbaar vanwege haar bestaande dienstverband voor 25 uur per week op de avond. Daardoor reeds was een herplaatsing op deze tijdstippen niet mogelijk. Voorts stond onweersproken de beperkte mobiliteit van klaagster aan herplaatsing in de weg. Zij is aangewezen op haar fiets als transportmiddel, waardoor objecten buiten haar woonplaats per definitie niet in aanmerking komen.

Klaagster heeft in haar *tweede* verweer nog geopperd dat er in haar woonplaats Delfzijl schoonmaakobjecten zouden zijn alwaar ook overdag schoongemaakt zou worden. Het had voor de hand gelegen om dit punt aanstonds in het eerste verweer aan te voeren. Nu was immers de 'standaard' hoor- en wederhoor fase afgerond en diende CWI in principe een beslissing te nemen. CWI oordeelde werkgevers opgave dat bedoelde dagobjecten *niet* voorhanden waren, als aannemelijk, en heeft conform beslist. De Raad van bestuur signaleert overigens dat de door klaagster overgelegde personeelsadvertentie van werkgeefster werft voor 's ochtends en/of 's avonds, en niet voor overdag.

De Raad van bestuur is in zijn algemeenheid van oordeel dat indien sprake was geweest van uitwisselbare functies als bedoeld in Bijlage A, werkgeefster aan klaagster een aanbod had dienen te doen, mogelijk ten koste van een korter dienstverband op een ander object. Mogelijk bevonden bedoelde functies zich binnen een der objecten elders in de regio en op redelijke afstand. Dat klaagster beperkt mobiel was vanwege het uitsluitend gebruik van een rijwiel dient voor haar rekening en risico te komen. Indien klaagster *daarom* van een dergelijk aanbod zou hebben afgezien, had zij immers een sanctie geriskeerd bij het verkrijgen van een WW-uitkering (weigering passende arbeid). Het aanbod is kennelijk nooit geformaliseerd om inmiddels begrijpelijke redenen.

Klaagster heeft steeds slechts het oog gehad op een taak binnen haar woonplaats. Dit is te beperkt, gezien het hiervoor overwogene.

Het ziet voorbij aan projecten buiten een straal van een kilometer (van haar woning, naar de Raad van bestuur veronderstelt).

Deze projecten kunnen eveneens als passend worden geduid.

Immers ten aanzien van het begrip *passende arbeid* wordt voor de sociale zekerheid

in zijn algemeenheid als norm mede gehanteerd dat een reistijd (enkele reis) tot maximaal 1,5 uur nog als redelijk geldt.

2. CWI heeft bij de behandeling van de aanvraag bij brief d.d. 17 januari 2002 de juiste vragen voorgelegd aan de werkgeefster, gelet op Bijlage A bij het Ob. Daarop reageerde

werkgeefster bij brief d.d. 22 januari 2002. Hierbij is niet concreet aangegeven waar en op welke tijdstippen op deze objecten gewerkt werd; slechts vermeldde werkgeefster dat klaagster vanwege haar fiets als transportmiddel beperkt inzetbaar was, en dat door de schoonmaaktijdstippen geen passend aanbod mogelijk was daar klaagster reeds voor de avonduren bezet was. Het is op zich voorstelbaar dat CWI hierop specifiek zou hebben doorgevraagd. CWI heeft daarover aan klaagster geantwoord dat, uitgaande van de goede trouw van werkgeefster, aangenomen mocht worden dat er slechts op de door werkgeefster opgegeven tijdstippen tussen 16.30 en 21.30 uur werd schoongemaakt.

Ten aanzien van het onderzoek ex artikel 15 Wet N.o.

Het hoofd Juridische Zaken District Noord Nederland bericht mij desgevraagd dat de brief van klaagster d.d. 24 juni 2002 in eerste instantie niet is opgevat als 'klacht', doch veeleer als een juridisch discussiepunt over uitleg van de regelgeving en over de vraag of de ontslagaanvraag voldoende was onderbouwd. Klaagster is vanuit deze optiek niet uitgenodigd voor een hoorzitting. Zij heeft daar overigens ook niet om verzocht.

Er ontstond wel een uitvoerige correspondentie in twee ronden. CWI lichtte de besluitvorming toe en wees klaagster op de mogelijkheid om beroep te doen op de 'wederindiensttredingsclausule' die aan de ontslagvergunning was verbonden. Kennelijk heeft klaagster daarvan geen gebruik gemaakt. Dit illustreert nog eens dat klaagsters officiële WAO-status tot dat moment niet bekend was bij CWI. De Raad van bestuur wijst erop dat klaagster het standaardformulier waarop gelet op mogelijke opzegverboden onder meer gevraagd wordt of zij arbeidsongeschikt is, niet aan CWI had teruggestuurd. Klaagster liet andermaal na om aan te geven dat de afgewikkelde procedure langs de essentie was gegaan daar zij 80/100 % arbeidsongeschikt was. Er zou dus hoe dan ook van duurzame werkhervatting i.c. plaatsing op basis van anciënniteit geen sprake kunnen zijn. Toch spitste de discussie zich weer toe op (her)plaatsing van klaagster op een ander schoonmaakobject binnen een kilometer afstand van haar woonplaats.

De Raad van bestuur laat het aan uw discretie over of deze gang van zaken juist was.

## **Conclusie**

De Raad van bestuur refereert zich ten aanzien van de vraag of CWI behoorlijk heeft gehandeld, en of de klacht gegrond is, aan uw oordeel.

Hierbij wordt wel benadrukt dat de inbehandelingname van de eerste ontslagaanvraag door achteraf bij toeval gebleken misverstanden en onvolledig kenbaar feitenmateriaal niet op juiste grondslag heeft plaatsgevonden. CWI is met andere woorden min of meer op het verkeerde been gezet. Gelet op de tweede ontslagaanvraag op grond van langdurige arbeidsongeschiktheid, ligt inmiddels de conclusie voor de hand dat klaagster geen materieel belang kan hebben (gehad) bij afwijzing van de eerste ontslagaanvraag, daar

ook in dat geval er van feitelijke (her)plaatsing op een ander schoonmaakobject geen sprake had kunnen zijn...”

#### D. Reactie verzoekster

Bij schrijven van 21 maart 2003 liet verzoekster weten haar standpunt te handhaven.

## Achtergrond

**1. Ontslagbesluit** (besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 7 december 1998, Stcrt. 238, zoals laatstelijk gewijzigd bij besluit van 12 maart 2002, Stcrt. 53)

Artikel 4:1, eerste lid:

“Indien de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat op grond van bedrijfseconomische redenen een of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen, verleent de Centrale organisatie werk en inkomen toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding van de daarbij betrokken werknemers met inachtneming van de artikelen 4:2 tot en met 4:4.”

Artikel 4:2, eerste en tweede lid:

“1. Per categorie uitwisselbare functies van de bedrijfsvestiging worden de werknemers met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in aanmerking gebracht.

2. In afwijking van het eerste lid is op een verzoek om toestemming tot opzegging van overeenkomst in de schoonmaaksector bijlage A en van een uitzendovereenkomst als bedoeld in artikel 690 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek bijlage B bij deze regeling van toepassing.”

Bijlage A: Ontslagen in het Schoonmaakbedrijf

“Gelet op de bijzondere aard van dienstverlening van het schoonmaakbedrijf, is het nodig om bij het voor ontslag in aanmerking brengen van werknemers met het kortste dienstverband (het zogenaamde dienstjarenbeginsel), niet uit te gaan van de bedrijfsvestiging maar om, in afwijking van artikel 4:2, eerste lid, ingeval van ontslag wegens beëindiging van een project bij de toepassing van het dienstjarenbeginsel uit te gaan van die ploegen,

- die korter dan één jaar te rekenen vanaf de startdatum van het project samenwerken;
- waarbinnen in het voorafgaande jaar méér dan eens de samenstelling is gewijzigd, anders dan bijvoorbeeld ten gevolge van inval of uitval wegens ziekte, vakantie, promotie, opleiding of ontslag van een werknemer.

Voor deze afwijkingsmogelijkheid is gekozen omdat bij één vestiging van een schoonmaakbedrijf meerdere schoonmaakprojecten kunnen zijn aanbesteed en een strikte toepassing van het dienstjarenbeginsel per bedrijfsvestiging tot onredelijke resultaten kan leiden. Dit zou er onder meer toe kunnen leiden dat werknemers met een uitwisselbare functie, werkzaam in het kader van een ander project, op grond van een kortere diensttijd ontslagen zouden moeten worden, hoewel het project, waarin zij werken - vaak al lange tijd in een vaste ploeg - niet wordt beëindigd.

Voor de betrokken werknemers, die vaak al lange tijd in één ploeg werkzaam zijn, is het ontslag in zo'n geval veelal onbegrijpelijk, omdat het project waar zij werkzaam zijn niet wordt beëindigd.

De herindeling van bestaande ploegen, die hiervan noodzakelijkerwijs het gevolg zou zijn, zou voor werkgevers een groot probleem vormen, omdat

- ten gevolge van de looptijd (gemiddeld 3 jaar) van de projecten vrij frequent opnieuw een indeling van ploegen gemaakt moet worden;
- de veelvuldige herindelingen de kwaliteit van de dienstverlening in gevaar zou kunnen brengen;
- opdrachtgevers in de praktijk veel waarde blijken te hechten aan een vaste ploeg schoonmakers, waarin zij vertrouwen hebben.”

## 2. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:4, eerste en tweede lid:

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.”

## 3. Klachtenregeling CWI (tekst zoals deze luidde in 2002):

Artikel 5, eerste en tweede lid:



“1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.

2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.”

Artikel 6, eerste en tweede lid:

“1. De CWI stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van klager kan worden afgezien als deze heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.”

Artikel 8, eerste en tweede lid:

“1. De CWI stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

2. De CWI wijst de klager in deze kennisgeving op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.”