



Rapport

Datum: 11 februari 2004
Rapportnummer: 2004/042

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de Centrale organisatie werk en inkomen (hierna te noemen: de CWI), afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer bij brief van

24 februari 2003 de namens haar op 26 augustus 2002 ingediende klacht over de door de CWI, district Noordwest Nederland te Haarlem voor haar afgegeven ontslagvergunning heeft afgedaan. Verzoekster klaagt er met name over dat de CWI te Zoetermeer:

de klacht buitengewoon traag heeft afgehandeld;

bij de klachtafhandelingsbrief niet heeft gewezen op de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman;

de CWI te Haarlem de hand boven het hoofd houdt en ten onrechte niet heeft erkend dat de CWI te Haarlem een fout heeft gemaakt bij het verlenen van de ontslagvergunning.

Beoordeling

I. Inleiding

Bij brief van 11 juli 2002 verzocht verzoeksters werkgeefster de CWI, district Noordwest Nederland te Haarlem toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen "in verband met een verstoorde arbeidsverhouding als gevolg van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen." Verzoekster was sedert 1 juni 2000 werkzaam in dienst van haar werkgeefster, een stichting, als hoofd activiteitenbegeleiding bij het X-huis te Haarlem. Bij beslissing van 14 augustus 2002 verleende de CWI te Haarlem verzoeksters werkgever toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. Daartegen diende verzoeksters gemachtigde bij brief van 26 augustus 2002 een klacht in bij de CWI te Haarlem, die bij brief van 24 februari 2003 werd afgehandeld door de CWI, afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer.

II. Ten aanzien van de termijn van afhandeling van verzoeksters klacht door de CWI te Zoetermeer

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de afdeling Juridische Zaken van de CWI te Zoetermeer haar klacht buitengewoon traag heeft afgehandeld. Verzoeksters gemachtigde heeft daarbij aangevoerd dat hoewel in de klachtenregeling van de CWI is bepaald dat een klacht binnen zes weken na ontvangst moet worden afgewikkeld, het in verzoeksters geval bijna zes maanden heeft geduurd alvorens de klacht was afgehandeld. Voor die trage afwikkeling bestond volgens verzoeksters gemachtigde geen enkele reden.

2. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond, onder 3.) is een aantal minimumvereisten neergelegd waaraan klachtbehandeling door bestuursorganen moet voldoen. De afdelingen 9.1 ("Algemene bepalingen", bestaande uit de artikelen 9:1 tot en met 9:3) en 9.2 ("De behandeling van klaagschriften", bestaande uit de artikelen 9:4 tot en met 9:12a) zijn dwingend recht. Dit betekent dat van deze bepalingen niet mag worden afgeweken. Bestuursorganen zijn wel vrij om extra voorschriften in hun eigen klachtregelingen op te nemen, met name als deze extra waarborgen voor de burger bevatten.

In artikel 7 van de destijds geldende Klachtenregeling CWI (zie Achtergrond, onder 4.) was overeenkomstig artikel 9:11 van de Awb bepaald dat de CWI een klacht binnen zes weken afhandelt en dat de afhandeling wegens bijzondere omstandigheden voor ten hoogste vier weken kan worden verdaagd. Van de verdaging dient schriftelijk mededeling te worden gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

3. Verzoeksters klachtbrief van 26 augustus 2002 is op 27 augustus 2002 door de CWI te Haarlem ontvangen. Op 28 augustus 2002 is de ontvangst van de klacht door de CWI Juridische Zaken te Haarlem aan verzoeksters gemachtigde bevestigd. Op dezelfde dag is de klacht door de CWI te Haarlem doorgestuurd naar de landelijke afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer. Bij brief van 16 september 2002 heeft de CWI te Zoetermeer gemachtigde van verzoekster bericht dat de klacht in goede orde is ontvangen, waarbij is aangegeven dat de klacht binnen een termijn van zes weken zal worden afgewikkeld.

4. Daarnaast gevraagd heeft de CWI te Zoetermeer de Nationale ombudsman laten weten dat uiteraard 27 augustus 2002, de dag van ontvangst van de klacht bij de CWI te Haarlem, de datum is waarop de afhandelingstermijn van de klacht is gaan lopen. Gelet op het hiervoor genoemde artikel 7 van de Klachtenregeling CWI heeft de CWI erkend dat ten onrechte door de CWI te Zoetermeer in haar brief van 16 september 2002 aan verzoeksters gemachtigde is meegedeeld, dat de termijn van klachtafhandeling ging lopen vanaf het moment van ontvangst van de klacht door de CWI te Zoetermeer. In zoverre heeft de CWI te Zoetermeer niet juist gehandeld.

5. Gezien de ontvangst van verzoeksters klacht op 27 augustus 2002 bij de CWI te Haarlem had de klacht in beginsel binnen zes weken afgehandeld moeten zijn, derhalve voor 8 oktober 2002. Volgens de CWI is de afhandeling van verzoeksters klacht meermalen verdaagd. Dat gebeurde volgens de CWI enkele malen telefonisch. Ook werd op 16 december 2002 een brief naar verzoeksters gemachtigde gezonden betreffende de verdere afwikkeling van verzoeksters klacht. De CWI erkent wat betreft de mogelijkheid tot éénmalige verdaging van de klachtafhandeling niet in overeenstemming met de Klachtenregeling CWI te hebben gehandeld. Ook dat is niet juist. Dat onduidelijkheden in de te volgen procedure volgens de CWI hebben bijgedragen tot het diverse malen

verdagen van de afhandeling van de klacht, doet daaraan niet af.

6. Verzoeksters klacht is uiteindelijk afgehandeld bij brief van 24 februari 2003, bijna zes maanden na ontvangst van de klacht. Het is duidelijk dat de klacht daarmee niet binnen de in de Klachtenregeling CWI gestelde termijn is afgehandeld, zodat ook in dat opzicht niet behoorlijk is gehandeld. De CWI heeft in haar reactie aan de Nationale ombudsman aangegeven dat interne aangelegenheden tot de vertraging in de afhandeling hebben geleid, waaronder een discussie over het schriftelijk dan wel mondeling horen van verzoekster. Teneinde onduidelijkheid in de toekomst te voorkomen is volgens de CWI op dit punt binnen de landelijke afdeling Juridische Zaken de afspraak gemaakt dat een klager en de beklagde zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld om mondeling te worden gehoord. Indien de klager geen gebruik wil maken van het recht om mondeling te worden gehoord, zal beklagde worden verzocht om schriftelijk te reageren op de klacht. De schriftelijke reactie van beklagde zal vervolgens voor een reactie aan de klager worden voorgelegd, waarna een reactie op de klacht zal worden geformuleerd. De Nationale ombudsman neemt hiervan met instemming kennis.

Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, is de onderzochte gedraging op dit onderdeel niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het ontbreken van een verwijzing naar de Nationale ombudsman bij de klachtafhandelingsbrief

1. In de klachtafhandelingsbrief van 24 februari 2003 is geen verwijzing opgenomen naar de Nationale ombudsman als externe klachtinstantie. Ingevolge de Klachtenregeling CWI (zie Achtergrond, onder 4.) had dit wel gemoeten. Ingevolge het destijds geldende artikel 8, tweede lid, van die regeling, dat overeenkomstig artikel 9:12, tweede lid van de Awb was, wordt de klager in de klachtafhandelingsbrief gewezen op de mogelijkheid om binnen een jaar na de datum van klachtafhandeling een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

2. In reactie op dit klachtonderdeel heeft de CWI aangegeven dat sprake is van een omissie, waarvoor geen andere verklaring te geven is dan dat dit bij het formuleren van de klachtafhandelingsbrief over het hoofd is gezien. Nadat verzoeksters gemachtigde de CWI bij brief van 28 februari 2003 op deze nalatigheid had gewezen, heeft de CWI het verzuim schriftelijk hersteld op 5 maart 2003. De CWI heeft in zijn reactie aan de Nationale ombudsman laten weten dat binnen de landelijke afdeling Juridische Zaken nog eens is benadrukt dat in de kennisgeving als bedoeld in het huidige artikel 9 van de Klachtenregeling CWI altijd de verwijzing naar de Nationale ombudsman moet worden opgenomen. Hiervan wordt met instemming kennis genomen.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel evenmin behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de inhoudelijke klachtafhandeling door de CWI te Zoetermeer

1. Verzoeksters derde klacht betreft de inhoudelijke kant van de klachtafhandeling. Namens verzoekster is in de eerste plaats aangevoerd dat het voor verzoekster onbegrijpelijk is dat de CWI te Zoetermeer bij de afhandeling van verzoeksters klacht over de door de CWI te Haarlem verleende ontslagvergunning de CWI te Haarlem de hand zozeer boven het hoofd heeft gehouden, dat wordt gesteld dat de ontslagaanvraag is gehonoreerd op basis van een verstoorde arbeidsverhouding, terwijl het X-huis zelf uitdrukkelijk heeft gesteld dat de aanvraag uitsluitend is gedaan op bedrijfseconomische gronden. In dat verband heeft gemachtigde van verzoekster bij het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman een processtuk overgelegd uit een op dat moment lopende procedure bij de rechtbank te Haarlem, sector Kanton, inzake kennelijk onredelijk ontslag. In die procedure is in de namens het X-huis uitgebrachte conclusie van antwoord verwoord dat “de grond voor de ontslagaanvraag bij de CWI de wijziging in de werkwijze binnen de organisatie en niet de verstoorte arbeidsverhouding” is, en is daaraan toegevoegd: “Op deze grond heeft het CWI ook toestemming verleend voor het ontslag”.

2. In haar reactie in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman gaf de CWI te Zoetermeer aan het opmerkelijk te vinden dat gemachtigde van verzoekster in het verzoekschrift aanvoert dat de ontslagaanvraag is gebaseerd op bedrijfseconomische motieven. De CWI heeft er op gewezen dat in de ontslagaanvraag van 11 juni 2002 door werkgeefster is aangegeven dat sprake is van “een verstoorte arbeidsverhouding als gevolg van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen”. Volgens de CWI te Zoetermeer is de afgegeven ontslagvergunning ook gebaseerd op een verstoorte arbeidsverhouding en is ook aan deze ontslaggrond getoetst. Dat de werkgeefster in een procedure inzake kennelijk onredelijk ontslag stelt dat het ontslagmotief een andere was, doet daar volgens de CWI niet aan af. Volgens de CWI heeft werkgeefster in de ontslagprocedure bij de CWI nimmer aangevoerd dat de ontslaggrond een andere was.

3. Gemachtigde van verzoekster kan in zijn kritiek op de CWI op dit punt niet worden gevolgd. Zoals de CWI te Zoetermeer heeft aangegeven heeft de CWI te Haarlem de ontslagaanvraag van werkgeefster van 11 juli 2002 bevestigd bij brief van 18 juli 2002. Daarbij heeft de CWI te Haarlem aangegeven dat “de ontslagaanvraag is ingediend wegens: Verstoorte relatie”. Daarbij heeft de CWI ook het bijbehorende toetsingskader van artikel 5:1, vijfde lid, Ontslagbesluit weergegeven. In de daarop bij brief van 23 juli 2002 gevolgde aanvulling van de ontslagaanvraag heeft werkgeefster niet aangegeven dat de door de CWI vermelde ontslaggrond “verstoorte relatie” onjuist zou zijn. Werkgeefster heeft in haar brief ongewijzigd herhaald dat de ontslagvergunning is verzocht in verband met een verstoorte arbeidsverhouding als gevolg van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de CWI te Zoetermeer in de klachtafhandelingsbrief van 24 februari 2003 dan ook terecht overwogen dat de CWI te Haarlem gezien de ontslagaanvraag, de bevestiging van

het ontslagmotief in de brief van 18 juli 2002 en de aan beide partijen gestelde vragen slechts mocht beslissen op de grond 'verstoorde arbeidsverhouding'. Overigens wordt opgemerkt dat gemachtigde van verzoekster zich in het kader van de ontslagprocedure en de interne klachtenprocedure zelf ook steeds op het standpunt heeft gesteld dat de grondslag voor het verzoek tot het verlenen van een ontslagvergunning een verstoorde arbeidsverhouding was.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

4. Gemachtigde van verzoekster heeft in het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman voorts als grief aangevoerd dat de CWI te Zoetermeer bij de klachtafhandeling ten onrechte niet heeft erkend dat de door de CWI te Haarlem opgevoerde gronden van de ontslagbeslissing deze beslissing niet konden dragen. Daartoe heeft gemachtigde van verzoekster aangegeven dat nu de CWI te Haarlem bij de ontslagbeslissing heeft overwogen dat niet is komen vast te staan dat de arbeidsverhouding met verzoekster onherstelbaar zou zijn verstoord, uiteraard geen ontslagvergunning op die grond kon worden verleend. Volgens gemachtigde van verzoekster had de CWI te Zoetermeer gewoon moeten erkennen dat de CWI te Haarlem een fout heeft gemaakt en had zij niet door middel van verhullend taalgebruik om de kern van de zaak heen moeten draaien.

5. Op grond van het motiveringsbeginsel behoort een beschikking te zijn voorzien van een kenbare en deugdelijke motivering, zeker indien de genomen beslissing het belang van een bij deze beslissing rechtstreeks betrokkene in negatieve zin raakt. In het geval van een ontslagbeslissing betekent dit, dat uit de motivering moet blijken hoe de CWI tot haar beslissing is gekomen.

6. Zoals hiervoor al werd aangegeven, verzocht verzoeksters werkgeefster op 11 juli 2002 bij de CWI te Haarlem een ontslagvergunning voor verzoekster "in verband met een verstoorde arbeidsverhouding als gevolg van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen". Op grond van artikel 5:1, vijfde lid van het Ontslagbesluit kan bij ernstige en duurzame verstoring van de arbeidsrelatie de toestemming tot het beëindigen van de arbeidsverhouding slechts worden verleend indien aannemelijk is dat van zodanige verstoring inderdaad sprake is, en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming - niet mogelijk is (zie Achtergrond, onder 1.). In de toelichting op dit artikellid is aangegeven dat verstoring van de arbeidsverhouding een zelfstandige grond voor verlening van de ontslagvergunning kan vormen en dat de CWI daarbij kan voorbijgaan aan de vraag hoe de verstoring is ontstaan. Met dit laatste is bedoeld dat de CWI geen onderzoek hoeft in te stellen naar de schuldvraag ten aanzien van een ernstig verstoorde arbeidsrelatie. Inwilliging van het verzoek op deze enkele grond zal evenwel zeer zorgvuldige beoordeling en afweging van belangen vergen (zie Achtergrond, onder 2.).

7. De CWI te Haarlem verleende bij beslissing van 14 augustus 2002 verzoeksters werkgever toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. Daarbij vermeldde de CWI Haarlem zowel het toetsingskader van artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit (verstoorde arbeidsverhouding) als dat van artikel 4:1 van het Ontslagbesluit (bedrijfseconomische motieven; zie Achtergrond, onder 1.) In dat laatste artikel is bepaald dat indien de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat op grond van bedrijfseconomische redenen een of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen, toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding wordt verleend met inachtneming van de artikelen 4:2 tot en met 4:4 van het Ontslagbesluit. De CWI overwoog in de ontslagbeschikking dat vast stond en ook niet door verzoekster werd weersproken dat haar arbeidsplaats als gevolg van de beslissing van haar werkgeefster tot wijziging van de werkwijze binnen de organisatie, kwam te vervallen. Omdat een andere passende functie niet voorhanden was, voorts de door werkgeefster aangeboden functie door verzoekster beneden haar niveau en niet passend werd geacht en tenslotte de door verzoekster voorgestelde solistische functie op HBO-niveau niet voorhanden en niet te verwachten was, behoorde voortzetting van de bestaande arbeidsverhouding volgens de CWI niet tot de mogelijkheden. Daaraan voegde de CWI toe: "Voor mij is overigens niet komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn."

8. Nadat verzoeksters gemachtigde tegen het verlenen van de ontslagvergunning een klacht had ingediend bij de CWI, liet de CWI te Haarlem bij brief van 18 december 2002 weten dat de overweging dat niet was komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn, in die zin moest worden opgevat dat een verdere vruchtbare samenwerking niet of nauwelijks nog te verwachten was en dat voortzetting van de arbeidsrelatie om die redenen al nauwelijks voorstelbaar was, maar dat niet zonder meer aannemelijk was geworden dat deze daarmee ook onherstelbaar verstoord was. Volgens de CWI te Haarlem was de betreffende overweging in die zin wellicht ongelukkig gekozen en kon deze verwarrend werken. Daaraan voegde de CWI toe dat de grond van de ontslagaanvraag naar haar idee niet uitsluitend was ingegeven door de verstoorde arbeidsverhouding. Omdat de aanvraag tevens samenhang met de organisatieverandering om bedrijfseconomische redenen was de aanvraag getoetst aan artikel 4:1 van het Ontslagbesluit, aldus de CWI. Volgens de CWI was wellicht te zeer getracht om 'de kool en de geit te sparen' en om door het bedrijfseconomische aspect uit de aanvraag te belichten en daarbij de verstoorde arbeidsrelatie onderbelicht te laten, de werkgever verzoekster niet 'de zwarte piet' te laten toespelen. Volgens de CWI zou aan de gewraakte overweging toegevoegd moeten zijn dat "een verdere vruchtbare samenwerking niet of nauwelijks nog te verwachten is en dat voortzetting van de arbeidsrelatie om die redenen al nauwelijks voorstelbaar is uitgaande van het tussen beide partijen ontstane conflict in samenhang met de door werkgever doorgevoerde organisatieverandering".

9. De CWI te Zoetermeer gaf in haar brief van 24 februari 2003 in het kader van de interne klachtafhandeling aan het met gemachtigde van verzoekster eens te zijn dat de CWI

slechts mocht beslissen op de grond 'verstoorde arbeidsverhouding'. Volgens de CWI te Zoetermeer is de verleende ontslagvergunning ook op die grond gebaseerd en niet op bedrijfseconomische gronden. De CWI erkende in haar brief dat het feit dat desalniettemin het juridisch kader van een ontslagaanvraag op bedrijfseconomische gronden in de ontslagbeslissing is opgenomen, verwarrend kan werken. De CWI te Haarlem had volgens de CWI te Zoetermeer in de ontslagvergunning duidelijker kunnen aangeven welke ontslaggrond op welke wijze was getoetst en op welke grond toestemming voor opzegging was verleend. Volgens de CWI te Zoetermeer is de ontslagbeslissing gebaseerd op een verstoorde arbeidsverhouding, waarbij de verstoring mede is voortgevloeid uit de bedrijfseconomische keuzes die werkgeefster heeft gemaakt en waarmee verzoekster zich niet kon verenigen. Volgens de CWI te Zoetermeer is dit ontslagmotief voldoende onderbouwd. Hoewel de zin "Voor mij is overigens niet komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn" wellicht verwarring wekt, blijkt volgens de CWI te Zoetermeer uit de overige tekst van de beslissing in voldoende mate dat de arbeidsverhouding niet alleen ernstig maar ook duurzaam verstoord was en dat herstel van de relatie (mogelijk door overplaatsing) mede gezien de opstelling en specifieke eisen van werkneemster niet in de lijn der verwachting lag. Volgens de CWI te Zoetermeer konden de overwegingen van de CWI te Haarlem de conclusie dragen. Hoewel de wijze van motiveren aan duidelijkheid te wensen over laat, is er volgens de CWI Zoetermeer geen sprake van een ondeugdelijke motivering.

10. In haar reactie in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman benadrukte de CWI dat de afgegeven ontslagvergunning is genomen op basis van een verstoorde arbeidsverhouding en dat ook aan deze ontslaggrond is getoetst. Volgens de CWI is wel degelijk een ontslagvergunning verleend op gronden die aan het verzoek van werkgeefster ten grondslag hebben gelegen. De CWI wees er nogmaals op dat richting verzoekster is erkend dat de wijze van motiveren van de ontslagvergunning aan duidelijkheid te wensen over heeft gelaten. Los van de motivering van de beschikking is de CWI te Zoetermeer van mening dat de CWI te Haarlem in redelijkheid heeft kunnen beslissen de ontslagvergunning voor verzoekster te verlenen op grond van een verstoorde arbeidsverhouding.

11. Hoewel de CWI te Zoetermeer in het kader van de klachtbehandeling heeft erkend dat de wijze van motiveren van de ontslagbeschikking te wensen over laat, volgt de Nationale ombudsman de CWI niet in haar conclusie dat geen sprake is van een ondeugdelijke motivering. De Nationale ombudsman is met gemachtigde van verzoekster van oordeel dat de gronden die de CWI te Haarlem aan de ontslagbeslissing van 14 augustus 2002 ten grondslag heeft gelegd niet sluitend zijn, hetgeen aanleiding geeft tot twijfel omtrent de juistheid van de eindconclusie.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

12. Het motiveringsgebrek is naar het oordeel van de Nationale ombudsman door de CWI in het kader van de interne klachtbehandeling afdoende hersteld. Op grond van hetgeen (gemachtigde van) verzoekster en werkgeefster tijdens de ontslagprocedure naar voren hebben gebracht, kon de CWI te Haarlem en in navolging daarvan de CWI te Zoetermeer in het kader van de interne klachtbehandeling in redelijkheid tot de conclusie komen dat een vruchtbare samenwerking tussen partijen in de toekomst niet of nauwelijks nog te verwachten was en dat voortzetting van de arbeidsrelatie nauwelijks voorstelbaar was, uitgaande van het tussen beide partijen ontstane conflict in samenhang met de door werkgeefster doorgevoerde organisatieverandering.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen, afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, is gegrond wat betreft de termijn van afhandeling van verzoeksters klacht van 26 augustus 2002, het ontbreken van een verwijzing naar de Nationale ombudsman bij de klachtafhandelingsbrief van 24 februari 2003 en het ingenomen standpunt wat betreft de

motivering van de ontslagbeslissing van 14 augustus 2002. Voor het overige is de klacht betreffende de inhoudelijke klachtbehandeling niet gegrond.

Onderzoek

Op 10 april 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 9 april 2003, van mevrouw S te Bleiswijk, ingediend door de heer mr. E.F. Seunke, advocaat te Haarlem, met een klacht over een gedraging van de CWI, afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de CWI te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de CWI te Zoetermeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De CWI deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeksters gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 11 juli 2002 verzocht verzoeksters werkgeefster, een stichting, aan de CWI, district Noordwest Nederland te Haarlem toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen “in verband met een verstoorde arbeidsverhouding als gevolg van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen.” Bij het verzoek gaf de algemeen directeur van werkgeefster het volgende aan:

“...(Verzoekster; N.o.) was het hoofd activiteitenbegeleiding in het X-huis. De directie en het MT hebben gekozen om multidisciplinair te werken om beter in te spelen op de behoeften van de bewoners. Deze werkwijze zal leiden tot een positieve uitstraling, nieuwe bewoners (en extra inkomsten in de toekomst).

Deze inkomsten zijn hard nodig omdat er in de exploitatiebegroting van 2002 een overschrijding is van de personeelskosten (en teruglopende bewonersaantallen mede door de verhuizing).

(Verzoekster; N.o.) gaf er echter de voorkeur aan het activiteitenteam als team te handhaven. Toen ook haar duidelijk werd dat haar medewerkers deel zouden uitmaken van de samen te stellen multidisciplinaire teams, gaf (verzoekster; N.o.) in het laatste gesprek dat wij met elkaar gevoerd hebben op 10 juli jl. aan dat zij opteerde voor een solistische functie op HBO niveau. Een solistische functie is echter niet voorhanden en ook niet te verwachten.

Over enige vorm van functievervulling binnen teamverband wil (verzoekster; N.o.) niet overleggen. Ook heeft zij te kennen gegeven op dit moment niet te weten wat zij nu binnen de organisatie nog zou moeten doen. Terwijl de teamvorming overigens nog niet is doorgevoerd.

Er is daardoor sprake van een onoverbrugbaar verschil in hetgeen de wensen zijn van (verzoekster; N.o.) en de werkwijze die door de organisatie voorgestaan wordt.

In dat laatste gesprek heeft (verzoekster; N.o.) eveneens aangegeven dat zij van de werkgever verwacht dat die haar ontslaat, immers “de werkgever wil een verandering doorvoeren en ik vind dat ik daar niet in pas”. Ze gaat overigens wel akkoord met ontslag.

De komende drie maanden zijn er alleen vacatures voor verzorgende en hoofd EAD, waarbij (verzoekster; N.o.) niet voldoet aan de gestelde functie-eisen. Daarnaast wil zij (vanwege haar financiële situatie) slechts een arbeidsovereenkomst aangaan voor een gering aantal uren (ca. 16 uur per week)...

2. In een brief van 18 juli 2002 bevestigde de CWI te Haarlem de ontvangst van de ontslagaanvraag. Daarbij werd werkgeefster erop gewezen dat de ontslagaanvraag niet compleet was en werd voorts aangegeven:

“...De ontslagaanvraag is ingediend wegens: Verstoorde relatie

Artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit bepaalt dat indien de werkgever als grond voor de opzegging van de arbeidsverhouding aanvoert dat de relatie tussen werknemer en werkgever ernstig en duurzaam is verstoord, de toestemming op die grond slechts kan worden verleend indien aannemelijk is dat van een zodanige verstoring inderdaad sprake is, en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming - niet mogelijk is.

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

Ik verzoek u mij een kopie van de arbeidsovereenkomst(en) met betrokkene te overleggen.

Indien er geen schriftelijke arbeidsovereenkomst is of indien dit daar niet (meer) uit blijkt, wat is dan de geboortedatum en de datum indiensttreding van betrokkene?

U spreekt over een organisatieverandering. Dit impliceert een reorganisatieplan. Zulk een plan heb ik niet aangetroffen. Ik verzoek u mij dit nog te overleggen. Indien er geen plan is, dan verzoek ik u anderszins meer inzicht te geven in de organisatieverandering en de keuze meer multidisciplinair te werken. Ook verzoek ik u mij duidelijk aan te geven in welke mate de organisatieverandering de functie van betrokkene en haar werkzaamheden beïnvloedt c.q. verandert.

Is er met betrokkene gecorrespondeerd over een en ander?

Zo ja, wilt u daar dan kopieën van overleggen?

Zo nee, waarom niet?

Hebt u betrokkene ander werk aangeboden? Zo ja, wat was de precieze inhoud van uw aanbod?

Kunt u een overzicht geven van de huidige vacatures in uw onderneming en van vacatures die de komende 3 maanden te verwachten zijn? Kunt u tevens een overzicht geven van vacatures die de afgelopen 6 maanden zijn vervuld en daarbij duiden of deze vacatures door interne dan wel externe sollicitanten zijn vervuld?

Waarom voldoet betrokkene niet aan de vacatures voor verzorgende en hoofd EAD (waarvan is dit de afkorting)?

Zou betrokkene binnen uw onderneming te herplaatsen zijn wanneer een scholing zou plaatsvinden, in het bijzonder voor de twee hiervoor genoemde functies? Zo ja, welke opleiding voor welke functie acht u voor betrokkene geschikt?...

3. In reactie op de vragen van de CWI te Haarlem liet werkgeefster van verzoekster de CWI bij brief van 23 juli 2002 het volgende weten:

“...De functie van (verzoekster; N.o.) was het hoofd activiteitenbegeleiding in het X-huis. De directie en het MT hebben gekozen om multidisciplinair te werken om beter in te spelen op de behoeften van de bewoners. De zorg in onze organisatie is in beweging, zorgvragers vertellen ons wat zij willen. De organisatie ontwikkelt zich van een aanbodgerichte tot een vraaggestuurde organisatie. Dat vereist niet alleen aanpassingen in de structuur, maar ook medewerkers die kunnen meegroeien. Deze werkwijze zal leiden tot een positieve uitstraling, nieuwe bewoners (en extra inkomsten in de toekomst). Deze inkomsten zijn hard nodig omdat er in de exploitatiebegroting van 2002 een over-schrijding is van de personeelskosten (en teruglopende bewonersaantallen mede door de verhuizing).

Deze werkwijze is besproken met de betrokken medewerkers inclusief OR, MT en stafmedewerker P&O en met instemming ontvangen. Er is geen sprake van een reorganisatieplan omdat deze veel onrust zou veroorzaken en de functies inhoudelijk hetzelfde blijven. Alleen de functie leidinggevende activiteitenbegeleiding komt te vervallen omdat er een keuze is gemaakt voor teamleiders per team. Indien daarboven een leidinggevende activiteitenbegeleiding staat werkt dat niet in de praktijk omdat zij niet als leidinggevende door de zorg wordt geaccepteerd (formeel en informeel).

Tevens zijn meerdere hiërarchische lagen financieel niet op te brengen en niet praktisch.

(Verzoekster; N.o.) heeft een functie in het team bijvoorbeeld geweigerd omdat de functie in haar ogen uitvoerend zou zijn terwijl ze ook beleidsmatig kon werken binnen een team.

(Verzoekster; N.o.) gaf er echter de voorkeur aan het activiteitenteam als team te handhaven. Toen ook haar duidelijk werd dat haar medewerkers deel zouden uitmaken van de samen te stellen multidisciplinaire teams, gaf (verzoekster; N.o.) in het laatste gesprek dat wij met elkaar gevoerd hebben op 10 juli jl. aan dat zij opteerde voor een solistische functie op HBO niveau. Een solistische functie is echter niet voorhanden en ook niet te verwachten.

Over enige vorm van functievervulling binnen teamverband wil (verzoekster; N.o.) niet overleggen. Ook heeft zij te kennen gegeven op dit moment niet te weten wat zij nu binnen de organisatie nog zou moeten doen. Terwijl de teamvorming overigens nog niet is doorgevoerd.

Er is daardoor sprake van een onoverbrugbaar verschil in hetgeen de wensen zijn van (verzoekster; N.o.) en de werkwijze die door de organisatie voorgestaan wordt.

In dat laatste gesprek heeft (verzoekster; N.o.) eveneens aangegeven dat zij van de werkgever verwacht dat die haar ontslaat, immers “de werkgever wil een verandering doorvoeren en ik vind dat ik daar niet in pas”. Ze gaat overigens wel akkoord met ontslag.

Het overzicht van huidige vacatures is als volgt:

De komende drie maanden zijn er alleen vacatures voor keukenmedewerker, verzorgende en hoofd Economische Dienst. (Verzoekster; N.o.) heeft geen interesse in de bovengenoemde functies en voldoet niet aan de gestelde functie-eisen en opleidingseisen.

Daarnaast wil zij (vanwege haar financiële situatie) slechts een arbeidsovereenkomst aangaan voor een gering aantal uren (ca. 16 uur per week).

Dit terwijl de functie EAD en andere solistische leidinggevende functies 36 uur zijn...”

4. Werkgeefster had bij haar brief van 23 juli 2002 onderstaande brief van verzoekster van 9 juli 2002 gericht aan de directie van het X-huis, bijgevoegd:

“...Na een vakantie van drie weken ben ik vandaag weer begonnen met werken. Op mijn verzoek heb ik een gesprek gehad met de directeur en zorgmanager van het X-huis. Voor mij was dit gesprek dringend omdat mijn functie als Hoofd van de Afdeling Activiteitenbegeleiding onuitvoerbaar is geworden door een reorganisatieplan van het managementteam.

Tijdens het laatste gesprek (6 juni) voor mijn vakantie heb ik het verzoek ingediend om voor mij een passende functie te vinden binnen de organisatie. Daarbij heb ik aangegeven dat ik graag als solist mijn diensten ter beschikking zou willen stellen aan de gehele organisatie en liever geen beperkingen door het werken in teamverband. Vooral op het gebied van agogisch handelen moet nog heel veel ontwikkeld worden in het X-huis. Daar probeer ik overigens al twee jaar iets in te kunnen betekenen. Om voor mij onduidelijke redenen wil men mij daar geen functie in geven en mijn vraag om als solist te kunnen gaan werken is niet aan de orde geweest.

Het aanbod om als activiteitenbegeleider te gaan werken in een m.d.-team vind ik persoonlijk bijna een belediging, dat zijn totaal andere werkzaamheden.

Het X-huis heeft mij niet als activiteitenbegeleider aangesteld, maar als Hoofd van de Afdeling Activiteitenbegeleiding; ik heb een Hbo opleiding Cultureel Maatschappelijke Vorming gedaan en ben afgestudeerd op ‘ouderenwerk’ (1995).

Ik verwacht dat men bij een reorganisatie waardoor mijn afdeling helaas wordt opgeheven, serieus gekeken wordt naar de mogelijkheden, voor mij als leidinggevende, om op zijn minst een evenwaardige en zinvolle functie te kunnen bieden. Het verlies van een leidinggevende functie is al confronterend genoeg.

Ik had veel kunnen betekenen voor de bewoners van het X-huis met mijn 16 uur per week. Helaas heeft het M.T. geen moment open gestaan voor mijn ideeën ten aanzien van een functie passend bij mijn ervaring en opleiding.

Voor mij is werken in een m.d.-team (mbo-niveau) binnen deze organisatie geen optie. Ik heb tot nu toe goed gefunctioneerd, dan is zo'n degradatie in functie een regelrechte belediging. Helaas kan ik het niet anders zien.

In het gesprek werd mij duidelijk gemaakt dat men een platte organisatie wil, waar geen plaats is voor mij als solist. Terwijl ik vele organisaties ken waar collega's van mij met veel succes en naar volle tevredenheid deze functie vervullen.

Helaas heeft het M.T. dit voorstel niet ter overweging genomen.

Dan zal het M.T. een ontslagaanvraag moeten indienen op grond van de ophanden zijnde reorganisatie, waardoor mijn huidige functie wordt opgeheven. Daar heb ik niet om gevraagd en er is mij helaas geen passende nieuwe functie geboden.

Het gesprek was duidelijk, wij (directeur, zorgmanager, hoofd activiteitenbegeleiding) konden slechts tot de conclusie komen, dat het X-huis mij geen passende functie meer kon bieden. Samen hebben wij afgesproken dat het X-huis de ontslagprocedure in gang gaat zetten op basis van het opheffen van mijn huidige functie en het ontbreken van een passend alternatief in de nieuwe organisatie.

De directeur en zorgmanager stelden voor dat ik maar meteen vakantie moest nemen. Daar was ik het niet mee eens, "ik kom net terug van vakantie en wil mijn werkzaamheden op een correcte wijze afsluiten". Tevens gaf ik aan dat ik nog een werkoverleg op de planning had staan en dat ik mijn team persoonlijk op de hoogte wilde stellen van mijn vertrek.

Met de afspraak dat ik deze week zeker nog wilde werken en donderdag (op verzoek van directeur) samen tot een definitieve afspraak zou komen.

Onbegrijpelijk is het dan ook voor mij, dat ik in een gesprek over dit onderwerp met de personeelsfunctionaris, te horen kreeg dat ik mijn werkzaamheden per direct moest beëindigen. Ik heb daar nog tegen geprotesteerd, omdat ik mijn werkzaamheden bij het X-huis op een goede manier wilde afsluiten. Maar in het overleg tussen de personeelsfunctionaris, directeur en zorgmanager was men tot de conclusie gekomen dat mijn aanwezigheid in het X-huis alleen maar onrust kon veroorzaken, en dat men het voor mij persoonlijk ook een betere oplossing vond, minder belastend.

Ik heb dat tegengesproken, natuurlijk was ik aan het eind van deze gesprekken emotioneel, het is voor mij een ernstige verliessituatie.

Maar ik ben als beroepskracht zeker in staat om mijn werkzaamheden op een professionele manier, naar ieders tevredenheid af te ronden.

Het verzoek om onmiddellijk na het gesprek met de personeelsconsulente (weliswaar met betaald verlof) te vertrekken, vind ik onbegrijpelijk en onprofessioneel. Daar wordt mijn integriteit beslist geen recht mee gedaan. Het wekt nu de indruk dat ik op staande voet vertrokken of ontslagen ben. Tot nu toe ben ik zeer meewerkend geweest tijdens deze hele reorganisatie. Ik kan het dan ook alleen maar als gebrek aan empathie zien, wanneer ik op deze manier behandeld word. Zonder een fatsoenlijk afscheid vertrekken via de achterdeur.

Uw memo aan het personeel omtrent mijn acute afwezigheid is bepaald niet correct. Ik heb niet besloten mijn functie vanaf heden neer te leggen. Dat besluit heeft het M.T. genomen. Ik had mijn werkzaamheden normaal willen afronden.

Ondanks deze voor mij negatieve ervaringen verwacht ik van het X-huis dat deze kwestie verder zorgvuldig en correct afgehandeld wordt, dat is mij overigens door u allen, directeur, zorgmanager en personeelsconsulente ook toegezegd.

Graag wil ik dat de personeelsconsulente verder mijn belangen behartigt ten aanzien van de door het X-huis aan te vragen ontslagprocedure.

Tevens wil ik schriftelijk op de hoogte gehouden worden van de stand van zaken..."

5. In een brief van 5 augustus 2002 aan de CWI te Haarlem voerde gemachtigde van verzoekster verweer tegen het voorgenomen ontslag van verzoekster en voerde in dat verband het volgende aan:

"...In de periode voorafgaande aan haar indiensttreding als hoofd activiteitenbegeleiding bij het X-huis heeft cliënte gedurende ± acht jaar als activiteitenbegeleider (...) in Alphen a/d Rijn gewerkt. In die periode heeft zij tevens haar HBO-opleiding tot cultureel maatschappelijk werkster met als afstudeerrichting "ouderenwerk" gedaan en haar sollicitatie in het voorjaar van 2000 naar de vacante functie van hoofd activiteitenbegeleiding van het X-huis was dan ook een logische stap in haar carrière. Cliënte gaf in haar functie in het X-huis leiding aan zeven mensen, waarvan zes activiteitenbegeleiders en één coördinator vrijwilligers.

Zoals ook uit de (..) functiebeschrijving van cliënte blijkt, had zij een beleidsmatige functie bij het X-huis en rapporteerde zij rechtstreeks aan de directeur.

Per 1 april jl. is mevrouw L. tot nieuwe directeur bij het X-huis benoemd. Al eind april 2002 liet mevrouw L. weten "zicht te krijgen" op de organisatie bij het X-huis (...) en begon zij de discussie over een wijziging in de organisatie.

In mei 2002 had mevrouw L. haar conclusie al getrokken: de afdeling activiteitenbegeleiding werd volledig opgeheven, alle activiteitenbegeleiders zouden in een “multifunctioneel” team worden ondergebracht en de hoofden van de zorgafdelingen zouden de leidinggevenden van de activiteitenbegeleiders worden. (...)

Daarmede werd een belangrijke wijziging in de organisatie van het X-huis doorgevoerd, waarbij de hele afdeling activiteitenbegeleiding werd opgeheven, respectievelijk waarbij de functie van cliënte als leidinggevende van die afdeling werd geschrapt.

Voorzover cliënte weet is in strijd met het bepaalde in art. 25 lid 1 sub e van de Wet op de Ondernemingsraden over het “voorgenomen besluit” terzake géén advies door de Ondernemingsraad van het X-huis uitgebracht. Alleen al op die grond is de inmiddels doorgevoerde reorganisatie vernietigbaar.

Hoewel vanuit de groep activiteitenbegeleiders èn door de humanistisch geestelijk raadvrouw grote bezwaren tegen het onderbrengen van de werkzaamheden van de activiteitenbegeleiders bij de zorgsector werden geuit, voerden de directrice samen met de zorgmanager mevrouw V. - zij vormen samen de kern van het zogenoemde managementteam - de ideeën over het opheffen van de afdeling activiteitenbegeleiding gewoon door.

(...)

Het zal u uit het voorgaande en de bij deze brief gevoegde bijlagen duidelijk zijn dat de zinsneden in de brieven d.d. 11 juli en 23 juli jl. van het X-huis dat “geen sprake is van een reorganisatieplan”, dat “functies inhoudelijk hetzelfde blijven” volstrekke onzin zijn: er wordt een complete afdeling opgeheven, de leidinggevende daarvan - in dit geval cliënte - raakt haar baan kwijt èn alle activiteitenbegeleiders moeten bijscholing krijgen om naast het werk als activiteitenbegeleider “zorgtaken” psycho-geriatrie te kunnen gaan vervullen.

(...)

Uiteraard heeft cliënte naar aanleiding van deze, door de directie genomen beslissing om te reorganiseren gevraagd wat er dan met haar zou gebeuren, respectievelijk welk aanbod voor ander passend werk haar werd gedaan.

Zij had daar overigens ook ideeën over: hoewel zij een beleidsmatige, leidinggevende functie heeft op HBO-niveau, heeft zij onder andere voorgesteld voor alle teams in het X-huis, respectievelijk voor alle leidinggevenden in een adviesfunctie haar kwaliteiten als agoog te benutten, respectievelijk om in de uitvoerende sfeer ouderen in het X-huis maatschappelijk te begeleiden.

Hoewel cliënte de enige is met een HBO-opleiding tot maatschappelijk werk bij het X-huis wenst de directie niet op deze voorstellen van cliënte in te gaan.

Het is derhalve opnieuw absolute onzin dat cliënte niet wilde overleggen voor een functie in teamverband, dat zij niet te kennen zou hebben gegeven “wat zij nu binnen de organisatie nog zou moeten doen” en/of dat zij alleen “beleidsmatig wilde blijven werken”, zoals in de brieven d.d. 11 juli en 23 juli jl. van het X-huis aan u staat. Het is onbegrijpelijk dat mevrouw L. en mevrouw H. (hoofd P&O; N.o.) dat schrijven.

Het enige aanbod dat vervolgens namens het X-huis aan cliënte is gedaan, is om net als alle andere activiteitenbegeleiders weer als activiteitenbegeleider in een zorgteam te gaan werken. Daarvan heeft zij inderdaad gezegd dat dat onder haar niveau is en dat dat gezien het feit dat zij als leidinggevende activiteitenbegeleiding is aangesteld geen andere passende functie is.

Voor het overige is het uiteraard aan de werkgever om bij een reorganisatie een andere passende baan aan te bieden. Dat is niet gebeurd.

Overigens betwist cliënte dat de betreffende reorganisatie is gebaseerd op de wens “beter in te spelen op de behoefte van de bewoners” en/of dat de betreffende reorganisatie financieel gunstig voor het X-huis zou uitpakken. De betreffende stellingen van de zijde van het X-huis worden in geen enkel opzicht onderbouwd.

Nadat cliënte op 9 juli jl. van vakantie was teruggekeerd, heeft zij gevraagd naar de stand van zaken. Tot haar stomme verbazing werd zij tijdens het gesprek met de directeur op die dag “in verband met de rust in de organisatie” meteen op non-actief gesteld en kon zij meteen vertrekken.

Cliënte heeft daar uiteraard onmiddellijk op 9 juli jl. tegen geprotesteerd. Zie de bijlage bij de brief d.d. 23 juli jl. van het X-huis aan u.

Tot cliëntes verbijstering hebben mevrouw V. en mevrouw L. vervolgens een mededeling in het X-huis verspreid, inhoudende dat cliënte zelf haar functie zou hebben neergelegd. (...)

Nóg een verdraaiing van de feiten betreft de zinsnede in de brieven d.d. 11 juli en 23 juli jl. dat cliënte “akkoord” zou gaan met ontslag. Daar is uiteraard geen sprake van.

Het enige dat zij heeft gezegd is dat als het X-huis van haar af wil, de werkgever een voorstel terzake moet doen. Daar is op 11 juli jl. ook mondeling met mevrouw H. als hoofd P&O over gesproken, waarbij onder andere outplacement ter sprake is geweest.

Cliënte was dan ook met stomheid geslagen toen zij zag dat op dezelfde dag al de eerste brief door het X-huis aan u is verzonden.

Resumerend is er, zoals u zelf ook al in uw brief d.d. 18 juli jl. heeft aangegeven, sprake van een reorganisatie waarbij de gehele afdeling activiteitenbegeleiding is opgeheven en

de functie van cliënte als hoofd van de betreffende afdeling is vervallen. Daarbij is geen reorganisatieplan gemaakt, er is geen advies over het "voorgenomen besluit" van de OR ingewonnen en er is aan cliënte geen enkel aanbod voor een andere, passende baan gedaan.

Ik heb hiervoor al aangestipt dat er volgens cliënte wel degelijk ander werk voor haar binnen de organisatie beschikbaar is.

Van een "verstoorde arbeidsverhouding" zoals de grondslag voor het verzoek tot het verlenen van een ontslagvergunning luidt, is geen sprake. Dat stelt het X-huis wel, maar dat is in dit geval helemaal niet aan de orde, hoewel cliënte inmiddels uiteraard wel behoorlijk is "beschadigd".

Mede gezien de ernstige financiële gevolgen voor cliënte van een eventueel ontslag, verzoek ik u dan ook de gevraagde vergunning niet te verlenen.

Cliënte heeft overigens inmiddels gehoord dat al twee van de zes activiteitenbegeleiders uit onvrede over de gang van zaken bij het X-huis hebben opgezegd en dus bij het X-huis vertrekken..."

6. Bij beslissing van 14 augustus 2002 verleende de CWI te Haarlem verzoeksters werkgeefster toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. Daartoe overwoog de CWI het volgende:

"...Ingevolge artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit ex artikel 6, derde lid, van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 kan als grond voor de voorgenomen opzegging van de arbeidsverhouding worden aangevoerd dat de relatie tussen werknemer en de werkgever ernstig en duurzaam is verstoord. De toestemming voor beëindiging van de arbeidsverhouding zal dan slechts worden gegeven indien aannemelijk is dat van zodanige verstoring sprake is en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming - niet mogelijk is.

Ingevolge artikel 4:1 van het Ontslagbesluit ex artikel 6, derde lid, van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 kan toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding worden verleend indien de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat uit bedrijfseconomisch/bedrijfsorganisatorisch oogpunt een arbeidsplaats dient te vervallen. Artikel 4:2, eerste lid bepaalt dat per bedrijfsvestiging en per categorie uitwisselbare functies de werknemer met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in aanmerking dient te worden gebracht.

(...)

De ontslagaanvraag is voorgelegd aan de Ontslagadviescommissie. De leden van de commissie hebben mij 'verdeeld' geadviseerd om te beslissen. De werkgeversgeleding

van de commissie heeft positief geadviseerd op de aanvraag en de werknemersgeleding heeft mij een negatief advies verstrekt.

Gehoord dit advies heb ik mijn beslissing genomen conform de onderhavige overwegingen.

Werkgeefster heeft besloten tot een wijziging in de werkwijze binnen de organisatie. Zowel de beslissing als de wijze waarop deze tot stand is gekomen kan, gelet op het marginale karakter van mijn toetsingsbevoegdheid niet door mij getoetst worden. De beslissing dient gerekend te worden tot de 'ondernemersvrijheid' van werkgeefster en de wijze van tot stand komen van dergelijke beslissingen kan bij de daartoe in het leven geroepen organen aan de orde worden gesteld. Derhalve dien ik bij de beslissing op de aanvraag mij te beperken tot de toets aan genoemd Ontslagbesluit. Vast staat en dat door werkneemster ook niet weersproken dat de arbeidsplaats van betrokkene door de beslissing van werkgeefster komt te vervallen. Een andere passende functie is niet voorhanden en de door werkgeefster aangeboden functie acht werkneemster beneden haar niveau en niet passend. De door werkneemster voorgestelde functie is evenmin voorhanden, noch te verwachten. Voortzetting van de tussen beide partijen bestaande arbeidsverhouding behoort mijns inziens dan ook niet tot de mogelijkheden. Een beoordeling betreffende eventuele kennelijke onredelijkheid van het ontslag wegens het ontbreken van een (passende) afvloeiingsregeling is verder voorbehouden aan de burgerlijke rechter.

Voor mij is overigens niet komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn.

Alles overwegende meen ik in alle redelijkheid niet anders te kunnen concluderen dan dat de aanvraag voldoet aan de criteria van het Ontslagbesluit en ik verleen dan ook de gevraagde toestemming..."

7. Naar aanleiding van de verleende ontslagvergunning richtte verzoeksters gemachtigde zich op 26 augustus 2002 met een schriftelijke klacht tot de CWI te Haarlem en voerde daarbij onder meer het volgende aan:

"Hoewel zowel in de brief d.d. 11 juli 2002 van de algemeen directeur van het X-huis als, na vragen van het CWI in zijn brief d.d. 18 juli 2002, in de brief d.d. 23 juli 2002 nogmaals expliciet door het X-huis is aangevoerd, dat de grond voor de aanvraag "een verstoorde arbeidsverhouding" was en in de brief d.d. 14 augustus jl. van het CWI uitdrukkelijk is overwogen dat "niet (is) komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn", heeft het CWI niettemin in dezelfde brief van 14 augustus jl. vergunning aan het X-huis verleend cliënte te ontslaan.

Dat is uiteraard volstrekt tegenstrijdig en niet te begrijpen.

Cliënte wenst zich dan ook over het betreffende besluit bij u te beklagen. De beslissing van het CWI heeft inmiddels tot gevolg gehad dat cliënte is ontslagen.

Al even verbazingwekkend is de motivering van de beslissing van het CWI, inhoudende dat sprake zou zijn van een wijziging in de werkwijze binnen de organisatie en dat dat tot de ondernemersvrijheid van het X-huis behoort.

De betreffende motivering is niet alleen verbazingwekkend omdat dit niet de grond voor de aanvraag door het X-huis voor het verlenen van een vergunning was, maar ook omdat

het X-huis zowel in haar brief d.d. 11 juli als in de brief d.d. 23 juli spreekt van “een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen” (N.B. onderstreping door ondergetekende);

Het gaat dus niet om een “wijziging in de werkwijze”;

het X-huis zonder enige onderbouwing in haar brief d.d. 11 juli jl. beweert dat “extra inkomsten in de toekomst” zullen worden gegenereerd.

Cliënte heeft dat betwist;

het X-huis volstrekt ten onrechte beweert dat cliënte geen andere functie zou willen hebben en de werkgeefster volstrekt ten onrechte cliënte “zwart” heeft gemaakt

en

het X-huis expliciet in de brief d.d. 23 juli jl. heeft gesteld dat “geen sprake (is) van een reorganisatieplan omdat deze veel onrust zou veroorzaken”, en ik niet alleen uitvoerig in mijn brief d.d. 5 augustus jl. aan het CWI al deze onhoudbare stellingen van het X-huis heb weersproken, maar omdat het CWI in strijd met de richtlijnen terzake geen enkel onderzoek heeft ingesteld of informatie bij de werkgeefster heeft opgevraagd over de door het X-huis gestelde en door cliënte betwiste “bedrijfseconomische noodzaak” van de getroffen maatregelen respectievelijk van het voorgenomen ontslag van cliënte.

Ik veronderstel u bekend met de ministeriële richtlijnen terzake waarin onder andere staat dat de werkgever aannemelijk moet maken dat er een bedrijfseconomische noodzaak is voor het ontslag en dat het ontslag niet kan worden voorkomen door natuurlijk personeelsverloop of overplaatsing. Verder dient de werkgever bij de bedrijfseconomische gronden respectievelijk bij een reorganisatie het oude en toekomstige organisatieschema over te leggen, omzetgegevens te laten zien, een overzicht van de personeelsopbouw te verstrekken, een overzicht van het totale personeelsbestand per functiegroep en in volgorde van anciënniteit te geven, een overzicht van ingeleend personeel te verstrekken enzovoort. Het X-huis heeft geen van deze gegevens verstrekt.

Bovendien heeft het CWI geen enkel onderzoek gedaan of informatie ingewonnen met betrekking tot de door het X-huis gestelde en door cliënte betwiste noodzaak de hele afdeling activiteitenbegeleiding op te heffen.

Namens cliënte heb ik er in mijn brief d.d. 5 augustus jl. verder nog op gewezen

dat géén advies aan de OR over het voorgenomen besluit tot opheffen van de betreffende afdeling is gevraagd;

dat er géén reorganisatieplan bestaat

en

dat cliënte geen andere passende baan is aangeboden, terwijl zij zelf heel concreet heeft aangegeven welke werkzaamheden zij nog zou kunnen verrichten.

Ook deze argumenten heeft het CWI kennelijk naast zich neergelegd. Het CWI heeft in dit verband zelfs ten onrechte overwogen "dat een andere passende functie niet voorhanden (is)".

Die functie was er wél: zie (...) mijn brief d.d. 5 augustus jl. aan het CWI..."

8. Bij brief van 28 augustus 2002 bevestigde het hoofd Juridische Zaken District Noordwest Nederland van de CWI te Haarlem de ontvangst van de namens verzoekster ingediende klacht. In die brief werd aangegeven dat de klacht zou worden doorgeleid naar het hoofdkantoor van de CWI te Zoetermeer, aangezien de bevoegdheid tot behandeling van deze klacht lag bij de manager Juridische Zaken te Zoetermeer.

9. Bij brief van 16 september 2002 liet de CWI te Zoetermeer verzoeksters gemachtigde het volgende weten:

"...Hierbij bericht ik u dat uw klacht in goede orde is ontvangen. Ik zal ervoor zorgdragen dat deze op de voorgeschreven wijze en binnen een termijn van zes weken door mijn afdeling wordt afgewikkeld. Nadere informatie zal nu worden ingewonnen bij het district Noordwest Nederland, waar de ontslagaanvraag is behandeld. U zult vervolgens van de inhoud van deze reactie in kennis worden gesteld. Indien u dat wenst, zult u daarop in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord...."

10. Eveneens bij brief van 16 september 2002 verzocht de CWI te Zoetermeer de CWI te Haarlem om haar binnen twee weken een reactie op de klacht te doen toekomen.

11. Bij brieven van 24 oktober en 8 november 2002 rappelleerde verzoeksters gemachtigde bij de CWI te Zoetermeer terzake de afhandeling van de klacht. Hij kreeg daarop geen reactie. Op 22 november 2002 rappelleerde verzoeksters gemachtigde nogmaals schriftelijk. Bij brief van 16 december 2002 liet het CWI te Zoetermeer

verzoeksters gemachtigde het volgende weten:

“...Met excuses voor de vertraging die in deze zaak is opgetreden en in opvolging op ons telefonisch onderhoud d.d. 3 december jl. en uw faxbericht d.d. 10 december jl. bericht ik u als volgt.

Wij spraken telefonisch over de verdere afwikkeling van onderhavige klachtprocedure, waarbij ik aangaf dat de CWI direct een hoorzitting kan beleggen indien uw cliënte dat op prijs zou stellen. Uiteraard is het ook mogelijk, zoals ik aangaf, de procedure verder schriftelijk af te wikkelen.

U gaf te kennen toch prijs te stellen op een schriftelijke reactie van (de CWI te Haarlem; N.o.) vooraleerst te kunnen aangeven of u prijs stelt op een hoorzitting. In bovengenoemd faxbericht herhaalt u uw verzoek.

Wij spraken af dat ik nadere informatie zou inwinnen bij (de CWI te Haarlem; N.o.) over diens reactie op de door u ingediende klacht, en bij de bedrijfsjuridische afdeling van CWI over de werkwijze conform de Klachtenregeling CWI en dat ik vervolgens wederom contact met u zou opnemen.

Welnu, ik kan u berichten dat u van de zijde van (de CWI te Haarlem; N.o.) een schriftelijke reactie op de door u ingediende klacht tegemoet kunt zien. Deze reactie zal ik u binnen twee weken na heden doen toekomen, waarna u kunt aangeven of u al dan niet alsnog in de gelegenheid wenst te worden gesteld om te worden gehoord...”

12. De reactie op de klacht van de CWI te Haarlem, die was gedateerd op 18 december 2002 en die op 23 december 2002 door de CWI te Zoetermeer werd doorgezonden naar gemachtigde van verzoekster, luidt als volgt:

“...Alvorens tot beantwoording over te gaan bied ik u bij deze mijn excuses aan voor de ontstane vertraging van de brief.

In uw brief acht u het volstrekt tegenstrijdig en niet te begrijpen dat de ontslagvergunning verleend is terwijl de grond van de aanvraag "een verstoorde arbeidsverhouding" was en in de motivering voor verlening van de vergunning door de CWI uitdrukkelijk is overwogen dat "niet is komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn".

Voorts beklagt u zich in de brief over de motivering van de beslissing. Enerzijds stelt u dat de motivering, inhoudende dat sprake zou zijn van een wijziging in de werkwijze binnen de organisatie en dat dit tot de ondernemersvrijheid behoort, niet de grond voor de aanvraag betreft. Anderzijds betwist u dat het een wijziging in de werkwijze betreft, doch stelt u, evenals in het verweer in de ontslagprocedure, dat het een organisatieverandering betreft ingezet om bedrijfseconomische redenen. U stelt dat de werkgever de noodzaak daartoe niet onderbouwd heeft en dat werkgever ten onrechte heeft beweerd dat werkneemster

geen andere functie zou willen en haar ten onrechte 'zwart' gemaakt heeft. De economische noodzaak van de reorganisatie en de, zoals u stelt, opheffing van de afdeling activiteitenbegeleiding is volgens u niet onderzocht door de CWI, terwijl dit naar uw mening volgens de richtlijnen wel nodig zou zijn geweest. Tevens is volgens u werkneemster geen andere passende functie aangeboden, hoewel zij zelf heel concreet zou hebben aangegeven welke werkzaamheden zij nog zou kunnen verrichten binnen de organisatie. Ook dit laatste zou volgens u niet onderzocht zijn. Tenslotte bent u van mening dat de reorganisatie niet op de juiste wijze tot stand gekomen is. Een reorganisatieplan ontbreekt en de ondernemingsraad is niet om advies gevraagd over het voorgenomen besluit tot opheffen van de afdeling.

Ingevolge artikel 3:1 van het Ontslagbesluit beoordeelt de Regionaal Directeur van de Arbeidsvoorzieningsorganisatie (bedoeld is: de CWI; N.o.) of het ontslag redelijk is. Hij (bedoeld is: de CWI; N.o.) neemt daarbij in aanmerking de mogelijkheden en belangen van de betrokken werkgever en werknemer, en andere belangen voor zover de navolgende regels van het Ontslagbesluit dit inhouden.

De aanvraag is ingediend in verband met een verstoorde arbeidsverhouding als gevolg van een organisatie verandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen. Ingevolge artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit ex artikel 6, derde lid, van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 kan als grond voor de voorgenomen opzegging van de arbeidsverhouding worden aangevoerd dat de relatie tussen werknemer en de werkgever ernstig en duurzaam is verstoord. De toestemming voor beëindiging van de arbeidsverhouding zal dan slechts worden gegeven indien aannemelijk is dat van zodanige verstoring sprake is en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming - niet mogelijk is. Werkgever heeft aangevoerd dat de arbeidsverhouding verstoord is. U hebt dit namens werkneemster betwist, doch wel aangegeven dat zij behoorlijk 'beschadigd' is door de handelwijze van werkgever. U moet de betreffende overweging dan ook in die zin opvatten dat een verdere vruchtbare samenwerking niet of nauwelijks nog te verwachten is en dat voortzetting van de arbeidsrelatie om die redenen al nauwelijks voorstelbaar is, maar dat deze daarmee ook onherstelbaar verstoord was is niet zonder meer aannemelijk geworden. Wellicht is deze overweging in die zin inderdaad ongelukkig gekozen. Echter, de grond van de aanvraag was mijns inziens niet uitsluitend ingegeven door de verstoorde arbeidsverhouding. Daaraan lag een verandering in de organisatie ten gronde, waardoor beide partijen met elkaar in conflict gekomen zijn. Uit het handgeschreven verweer van werkneemster en uit haar brief van 9 juli 2002 aan de werkgever kan ook worden afgeleid dat de organisatieverandering en de daarmee samenhangende meningsverschillen tussen beide partijen over een andere passende functie de kern van de kwestie tussen beide partijen raakt. De aanvraag, doch ook het verweer richt zich op deze verandering binnen de organisatie en de problemen die dat tussen beide partijen veroorzaakt heeft.

Omdat de aanvraag tevens samenhangt met de organisatieverandering om bedrijfseconomische redenen heb ik de aanvraag getoetst aan de volgende bepaling. Ingevolge artikel 4:1 van het Ontslagbesluit ex artikel 6, derde lid, van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 kan toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding worden verleend indien de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat uit bedrijfseconomisch/bedrijfsorganisatorisch oogpunt een arbeidsplaats dient te vervallen. Artikel 4:2, eerste lid bepaalt dat per bedrijfsvestiging en per categorie uitwisselbare functies de werknemer met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in aanmerking dient te worden gebracht.

Gelet op de door de CWI uit te voeren toets, hoeft de werkgever niet het onweerlegbare bewijs te leveren dat vanwege bedrijfseconomische omstandigheden een reorganisatie noodzakelijk is. Daarnaast dient de CWI zich bij zijn beoordeling te beperken tot de beoordeling van de redelijkheid van de beëindiging van de arbeidsverhouding. De CWI behoeft niet op de stoel van de werkgever te gaan zitten. De CWI moet de werkgever de nodige ruimte laten en in beginsel uitgaan van de door de werkgever aangevoerde argumenten voor ontslag. Mijns inziens is de organisatieverandering van beperkte omvang en ga ik ervan uit dat de werkgever de beslissing om redenen van doelmatigheid kan nemen. Uiteraard blijft het altijd mogelijk dat anderen binnen en buiten de organisatie zich met de beslissing niet kunnen verenigen. Het kan niet zo zijn dat de CWI een besluit tot organisatieverandering als het ware terugdraait. Uitgaande van het vervallen van de functie van werkneemster en gegeven het feit dat werkgever de door werkneemster voorgestelde functies niet kent, heb ik vastgesteld dat herplaatsing van werkneemster niet mogelijk is. Door te stellen dat werkgever de verplichting heeft voor werkneemster een niet bestaande functie te creëren zou ik op de stoel van de werkgever gaan zitten, hetgeen niet strookt met het karakter van de toets. Werkgever heeft overigens een andere functie aangeboden, welke functie werkneemster niet heeft aanvaard daar zij de functie beneden haar niveau acht. Dit is aan werkneemster om te beslissen. Uw verwijt dat bij de beslissing geen onderzoek gedaan is naar de bedrijfseconomische noodzaak van de reorganisatie en dat wat betreft de andere werkzaamheden welke werkneemster zou kunnen verrichten voorbij gegaan is aan de argumenten van werkneemster acht ik dan ook niet terecht.

De wijze van tot stand komen van de beslissing, zoals het ontbreken van een advies van de ondernemingsraad, is eveneens een kwestie die niet in mijn toets betrokken kan worden. Ik heb dat ook getracht tot uitdrukking te laten komen in de beschikking met de formulering dat 'de wijze van tot stand komen van dergelijke beslissingen bij de daartoe in het leven geroepen organen aan de orde kan worden gesteld'.

Ik hoop u hiermee duidelijk gemaakt te hebben dat de beslissing niet tegenstrijdig en onbegrijpelijk is, maar ik erken dat de gekozen motivering dat "niet is komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn" wat ongelukkig is en verwarrend kan werken. Wellicht is te zeer getracht om de zgn. 'kool en de geit' te sparen en om door het bedrijfseconomische aspect uit de aanvraag te belichten en daarbij de

verstoorde arbeidsrelatie onderbelicht te laten de werkgever uw cliënt niet de 'zwarte piet' te laten toespelen. Bij de overweging zou toegevoegd moeten zijn dat "een verdere vruchtbare samenwerking niet of nauwelijks nog te verwachten is en dat voortzetting van de arbeidsrelatie om die redenen al nauwelijks voorstelbaar is uitgaande van het tussen beide partijen ontstane conflict in samenhang met de door werkgever doorgevoerde organisatieverandering". Uw verwijt aan werkgever dat de handelwijze van werkgever jegens werkneemster laakbaar is betreft een kwestie van goed werkgeverschap. Toetsing aan dit fenomeen is, zoals u weet, aan de burgerlijk rechter evenals de beoordeling betreffende eventuele kennelijke onredelijkheid van het ontslag.

Ik blijf verder van mening dat de beslissing om de werkgever toestemming te verlenen om de arbeidsverhouding met uw cliënte te beëindigen juist is..."

13. In reactie op het in de brief van 18 december 2002 ingenomen standpunt van de CWI te Haarlem liet verzoeksters gemachtigde de CWI te Zoetermeer bij brief van 13 januari 2003 het volgende weten:

"...Zoals (mr. M; hoofd juridische zaken van de CWI te Haarlem; N.o.) ook al in zijn brief d.d. 18 juli aan de werkgeefster heeft aangegeven: "De ontslagaanvraag is ingediend wegens: Verstoorde relatie". Dat moet dus ook de enige grondslag van de beoordeling door het CWI zijn, want anders is er sprake van rechtsonzekerheid en willekeur.

Van die grond heeft mr. M. overwogen dat "niet (is) komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn".

Deze overweging in de brief d.d. 14 augustus jl. van het CWI is dus niet "ongelukkig gekozen" zoals mr. M. nu ineens wil doen geloven, maar is een glashelder oordeel van het CWI naar aanleiding van de enige relevante grond voor de gevraagde vergunning.

Mr. M. "draait" dus in zijn brief d.d. 18 december jl. door nu ineens te spreken van "ongelukkig gekozen", terwijl zijn oordeel een glashelder vervolg was op de inhoud van zijn eigen brief d.d. 18 juli 2002.

Vervolgens begint mr. M. zich te rechtvaardigen door het woord "beschadigd" in mijn brief van 5 augustus jl. te misbruiken om tot het door hem gewenste eindresultaat te komen.

"Beschadigd" is evenwel niet hetzelfde als verstoord en zeker niet hetzelfde als "ernstig en duurzaam verstoord" zoals mr. M. als relevant criterium zelf zo helder in zijn brief d.d. 18 juli aan het X-huis heeft verwoord.

Hij weet dus precies wat het relevante criterium is en moet geen woorden uit mijn brief uit zijn verband rukken.

Verder rechtvaardigt mr. M. zijn beslissing door nu ineens te stellen dat er aan het verzoek ook nog “een verandering in de organisatie ten gronde lag”.

Ten eerste blijkt dat geenszins uit zijn eigen brief d.d. 18 juli aan het X-huis en bovendien gelden bij een eventuele reorganisatie regels waarop ik in mijn brief d.d. 5 augustus aan het CWI heel duidelijk heb gewezen.

Het X-huis heeft zich niet aan de betreffende regels gehouden en heeft cliënte inmiddels, met toestemming van het CWI “gedumpt”.

Om het formeel te verwoorden: het CWI kan uiteraard geen ontslagvergunning verlenen op een grond die formeel niet de grondslag van het verzoek van de werkgever is en waarbij bovendien voor die speciale, niet aangevoerde grond regels gelden die niet zijn nageleefd.

Zo heeft de werkgeefster in geen enkel opzicht “aannemelijk gemaakt dat uit bedrijfseconomisch/bedrijfsorganisatorisch oogpunt een arbeidsplaats” diende te vervallen, zoals mr. M. zo treffend het criterium terzake in zijn brief d.d. 18 december jl. verwoordt.

Er is terzake zelfs geen enkele “bedrijfseconomische informatie” door het CWI opgevraagd en/of door het X-huis verschaft.

Zo was er voorts geen reorganisatieplan, is er geen advies aan de OR gevraagd enzovoort.

Kortom: het CWI heeft op geen enkele wijze kunnen vaststellen dat “de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat uit bedrijfseconomisch/bedrijfsorganisatorisch oogpunt een arbeidsplaats diende te vervallen”.

Er is in dit geval dan ook sprake geweest van willekeur - en daarmee van rechtsongelijkheid - respectievelijk van overtreding door het CWI van procedureregels in het kader van het aanvragen van een ontslagvergunning.

Zoals ik aan het begin van deze brief al heb aangegeven handhaaft cliënte haar klacht dan ook onverkort en wil zij daarop een spoedige beslissing van u hebben...”

14. Bij brief van 24 februari 2003 stelde de CWI te Zoetermeer verzoeksters gemachtigde op de hoogte van de bevindingen en conclusies inzake de klacht van verzoekster, waarbij nogmaals verontschuldiging werden aangeboden voor de opgetreden vertraging in de behandeling van de klacht. De CWI overwoog in haar brief wat betreft de inhoudelijke kant van de zaak het volgende:

“...De ontslaggrond

In de ontslagaanvraag door werkgeefster d.d. 11 juni 2002 formuleert het X-Huis (hierna: werkgeefster) het ontslagmotief als volgt: "een verstoorde arbeidsverhouding als gevolg

van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen". Bij brief van 18 juli 2002 aan werkgeefster is door CWI het motief "verstoorde relatie" bevestigd en is tevens een aantal vragen aan werkgeefster gesteld. Deze vragen hadden gedeeltelijk betrekking op de bedrijfseconomische omstandigheden van werkgeefster, daar deze blijkens de ontslagaanvraag een rol speelden in de ontstane verstoring van de arbeidsverhouding. Ook op het verweerformulier ('Vragenformulier bij ontslagaanvraag') bijvoorbeeld heeft werkneemster specifiek enkele bedrijfsorganisatorische omstandigheden genoemd die volgens haar ten grondslag liggen aan de ontslagaanvraag. Ik citeer: *"Mijn afdeling is wegens reorganisatie opgeheven. Mijn functie als Hoofd afdeling activiteitenbegeleiding komt daardoor te vervallen (beleid nieuwe directeur). Er is mij geen functie (passend bij ervaring en opleiding) geboden. Zelf heb ik de nodige voorstellen gedaan om mijn kennis en ervaring te gebruiken t.a.v. onder andere de implementatie van al deze veranderingen, als solist voor vele zaken inzetbaar. Ontslagaanvraag op grond van opheffen huidige functie. Zie verder de brief van mijn advocaat"*. Ook uit de overige stukken die op de zaak betrekking hebben volgt dat het ontslagmotief niet los kon worden gezien van de bedrijfseconomische omstandigheden bij werkgeefster.

In dit geval liggen beide motieven in het verlengde van elkaar of lopen zij in elkaar over. Het is niet ongebruikelijk dat door bedrijfseconomische omstandigheden een arbeidsverhouding verstoord raakt. De reden van die verstoring dient ook inhoudelijk te worden onderzocht om te kunnen toetsen of er in redelijkheid sprake is van een verstoring in de relatie die ontslag rechtvaardigt en om te kunnen toetsen of herstel van de arbeidsrelatie (al dan niet door overplaatsing) mogelijk is. Het is derhalve niet onbegrijpelijk dat over de bedrijfseconomische situatie in onderhavige ontslagprocedure aan beide partijen vragen zijn gesteld en dat daarover ook passages zijn opgenomen in de beschikking.

Ik ben het met u eens dat CWI uiteindelijk, mede gezien de bevestiging van het motief bij brief van 18 juli 2002 en de daarop aan beide partijen gestelde vragen, slechts mocht beslissen op de grond 'verstoorde arbeidsverhouding'. Ware de ontslagaanvraag toegestaan op bedrijfseconomische gronden, dan zou dit een ondeugdelijke beslissing zijn geweest. Ik erken derhalve dat het in de beschikking opnemen van het juridisch kader van artikel 4:1 Ontslagbesluit verwarrend kan werken. Desalniettemin is de beslissing zoals die in de beschikking tot uitdrukking komt uiteindelijk gebaseerd op artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit (verstoorde arbeidsverhouding) en niet op artikel 4:1 Ontslagbesluit (bedrijfseconomische redenen). Dit blijkt onder meer uit de opmerking dat blijkbaar *"tussen partijen een onoverbrugbaar verschil bestaat tussen de nieuwe werkwijze binnen de organisatie en de wensen van werkneemster"*, dat *"werkneemster de argumenten betwist die werkgeefster hanteert om tot de nieuwe werkwijze over te gaan"* en dat werkneemster *"ten stelligste ontkent dat de arbeidsverhouding verstoord is, zij stelt dat deze hoogstens beschadigd is"*.

Bedrijfseconomische redenen

Met betrekking tot uw stelling dat bedrijfseconomische redenen niet een 'wijziging in de werkwijze' omvatten, merk ik het volgende op. Conform de Toelichting op het Ontslagbesluit moet onder bedrijfseconomische redenen mede worden verstaan bedrijfsorganisatorische redenen alsmede technologische wijzigingen in het productieproces. Het is blijkens de Toelichting vervolgens voldoende dat de werkgeefster aannemelijk maakt dat een doelmatige bedrijfsvoering het verval van arbeidsplaatsen met zich meebrengt (en dat personeelsverloop of overplaatsing geen oplossing bieden). Anticiperen op toekomstige perspectieven alsmede strategische keuzes, waaronder een wijziging van de werkwijze, valt naar mijn mening te scharen onder bedrijfsorganisatorische redenen.

Met betrekking tot het onderhavige onderzoek naar de bedrijfseconomische redenen die blijkens beide partijen aan de verstoring van de arbeidsverhouding ten grondslag lagen, het volgende. Dit onderzoek is van een andere aard geweest dan in het geval de ontslaanvraag op deze grond gebaseerd zou zijn. Er zijn immers niet in uitputtende zin vragen gesteld aan partijen, de bij een puur bedrijfseconomisch ontslag benodigde stukken zijn niet opgevraagd en in zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het onderzoek in dezen een sterk marginaal karakter heeft gedragen. Het onderzoek heeft zich beperkt tot een nagaan of de omschreven bedrijfseconomische omstandigheden en de wijze waarop beide partijen zich hierin naar elkaar hebben opgesteld, redelijkerwijze kon leiden tot een verstoorde arbeidsverhouding die ontslag rechtvaardigt. Op deze wijze is dat ook tot uitdrukking gebracht in de beschikking. Waar in de reactie op de klacht d.d. 18 december 2002 is gesteld dat ten volle getoetst zou moeten worden aan artikel 4:1 Ontslagbesluit, getuigt dit m.i. van een onjuiste rechtsopvatting. Dit uitgangspunt is dan ook als zodanig niet in de beslissing d.d. 14 augustus jl. verwoord.

De beslissing

In de beschikking d.d. 14 augustus jl. had wellicht op duidelijker wijze tot uitdrukking kunnen worden gebracht welke ontslaggrond nu precies op welke wijze is getoetst en vanwege welke ontslaggrond toestemming voor opzegging is verleend. Als de grond 'bedrijfseconomische redenen' procedureel op de juiste wijze was behandeld, acht ik het overigens niet onaannemelijk dat op basis van deze grond toestemming zou kunnen worden verleend. Nu is echter de beslissing gebaseerd op 'verstoorde arbeidsverhouding', waarbij de verstoring mede is voortgevloeid uit de bedrijfsorganisatorische keuzes die werkgeefster heeft gemaakt en waarmee werkneemster zich niet kon verenigen. Dit ontslagmotief is mijns inziens voldoende onderbouwd en het verlenen van toestemming voor opzegging ligt dan ook in de rede. De zinsnede "*Voor mij is overigens niet komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn*" wekt echter wellicht verwarring op. Dit is in de reactie op uw klacht d.d. 18 december 2002 ook als zodanig verwoord. Toch blijkt uit de overige tekst van de beslissing in voldoende mate dat de arbeidsverhouding niet alleen ernstig maar ook duurzaam verstoord is en dat herstel van de relatie (mogelijk door overplaatsing) mede gezien de opstelling en specifieke eisen van

werkneemster niet in de lijn der verwachting ligt. De overwegingen kunnen derhalve de conclusie dragen.

Conclusie

De bedrijfseconomische aspecten en de aspecten met betrekking tot de verstoorde arbeidsverhouding hadden in de beschikking anders kunnen worden belicht dan is geschied. De wijze van motiveren laat in onderhavige zaak wat dat betreft, zonder dat in casu sprake is van een ondeugdelijke motivering, wel aan duidelijkheid te wensen over. CWI trekt zich uw klacht op dit punt aan en zal erop toezien dat in de toekomst meer aandacht wordt geschonken aan de motivering van haar ontslagbeschikkingen.

Voor het overige blijft CWI van mening dat de beslissing om werkgeefster toestemming te verlenen om de arbeidsverhouding met werkneemster op te zeggen, juist is...

B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering zoals opgenomen onder Klacht. In het verzoekschrift van 9 april 2003 wordt wat betreft de inhoudelijke kant van de zaak door verzoeksters gemachtigde het volgende aangevoerd:

“Het is voor cliënte onbegrijpelijk, dat het CWI in Zoetermeer het CWI in Haarlem zozeer de hand boven het hoofd heeft gehouden, dat

ten eerste wordt gesteld dat de aanvraag van het X-huis is gehonoreerd op basis van een verstoorde verhouding, terwijl het X-huis zelf uitdrukkelijk stelt dat de aanvraag uitsluitend is gedaan op bedrijfseconomische motieven. Zie bijgaande relevante passages uit een namens het X-huis ingediend processtuk in een inmiddels lopende procedure op grond van kennelijk onredelijk ontslag. Er is dus een ontslagvergunning verleend op gronden die niet aan het verzoek van de werkgever ten grondslag hebben gelegen; ten tweede volgens het CWI in Zoetermeer “de overwegingen ... derhalve de conclusie [kunnen] dragen” - sic dat sprake zou zijn van een verstoorde relatie -, terwijl het CWI in Haarlem expliciet heeft overwogen: “Voor mij is overigens niet komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar verstoord zou zijn”. Dat wekt uiteraard niet slechts “wellicht verwarring”, zoals het CWI in Zoetermeer op de laatste bladzijde van de brief d.d. 24 februari jl. heeft gesteld, maar dat is volstrekt in tegenspraak met elkaar. Als een arbeidsovereenkomst niet “onherstelbaar is verstoord”, kan uiteraard géén vergunning op grond van een “verstoorde relatie” worden verleend. Dan kunnen de gronden de beslissing dus niet dragen en ook in dat opzicht had het CWI in Zoetermeer het CWI in Haarlem niet zo opzichtig in bescherming moeten nemen. Het CWI in Zoetermeer had naar aanleiding van de namens cliënte ingediende klacht gewoon moeten erkennen, dat het CWI in Haarlem een fout heeft gemaakt en niet middels een uitermate verhullend taalgebruik om de kern van de zaak heen moeten draaien...”

2. De hiervoor door gemachtigde van verzoekster genoemde passage uit een door het X-huis ingediend processtuk in een lopende procedure op grond van kennelijk onredelijk ontslag, betreft de conclusie van antwoord die de gemachtigde van het X-huis indiende bij de Rechtbank te Haarlem, sector Kanton (zitting 19 maart 2003), waarin onder punt 24 is te lezen:

“De stelling van (verzoekster; N.o.) dat het X-huis ontslag heeft aangevraagd op grond van een verstoorde arbeidsverhouding is onjuist. (Verzoekster; N.o.) is, zoals gezegd, ontslagen omdat haar functie van hoofd activiteitenbegeleiding is vervallen. Deze functie is vervallen door een wijziging in de werkwijze binnen de organisatie. De functie van activiteitenbegeleider, die het X-huis als passend beschouwt, heeft (verzoekster; N.o.) geweigerd. Een andere, soortgelijke functie was binnen de organisatie niet beschikbaar. De grond voor de ontslagaanvraag bij het CWI is derhalve de wijziging in de werkwijze binnen de organisatie en niet de verstoorde arbeidsrelatie. Op deze grond heeft het CWI ook toestemming verleend voor het ontslag...”

C. Standpunt Centrale organisatie werk en inkomen

In reactie op klacht en de daarbij gestelde vragen liet de CWI te Zoetermeer bij brief van 22 juli 2003 het volgende weten:

“...1. Start afhandelingstermijn

Op 27 augustus 2002 is verzoeksters klachtbrief d.d. 26 augustus 2002 door CWI Juridische Zaken te Haarlem ontvangen. Op 28 augustus 2002 is de ontvangst van de klacht door CWI Juridische Zaken te Haarlem aan verzoekster bevestigd en op dezelfde dag is de klacht door CWI Juridische Zaken te Haarlem doorgestuurd naar de landelijke afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer. Op 16 september 2002 is aan verzoekster bevestigd dat de klacht in goede orde ontvangen is en dat de klacht behandeld zal worden door mevrouw mr. L.

Uiteraard is 27 augustus 2002, de dag van ontvangst van de klacht bij CWI (i.c. CWI Juridische Zaken Haarlem) de datum waarop de afhandelingstermijn van de klacht is gaan lopen. Het is derhalve niet in overeenstemming met de Klachtenregeling CWI en artikel 9:11, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) - noch zou het een gebruikelijke handelwijze dienen te zijn - dat de afhandelingstermijn van zes weken gaat lopen op het moment van ontvangst van de klacht door de landelijke afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer.

In mijn brief van 16 september 2002 had dan ook moeten staan dat *de klacht op de voorgeschreven wijze en binnen een termijn van zes weken - te rekenen vanaf 27 augustus 2002 - zal worden afgewikkeld*. De bewuste passage in deze brief was derhalve niet juist.

2. Verdaging van de afhandeling van de klacht

Op basis van artikel 8, derde lid, van de Klachtenregeling CWI kan CWI de afhandeling van de klacht verdagen met maximaal vier weken, onder vermelding van de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal plaatsvinden.

Enkele malen is de klacht verdaagd na telefonisch onderhoud en afstemming met de gemachtigde van verzoekster. Op 27 november 2002 is de klacht mondeling verdaagd door telefonisch contact met de gemachtigde van verzoekster. Op 3 december 2002 heeft vervolgens wederom een telefonisch onderhoud plaatsgehad, waarnaar wordt verwezen in de brief van 16 december 2002. In deze brief is te lezen dat aan gemachtigde is voorgesteld een hoorzitting te beleggen. Gemachtigde heeft toentertijd echter aangegeven vooralsnog aan een schriftelijke afhandeling de voorkeur te geven.

Een schriftelijke verdaging heeft plaatsgevonden. Het is duidelijk dat verdaging meerdere malen heeft plaatsgevonden. Dit is niet in overeenstemming met artikel 8 van de Klachtenregeling CWI. Wel wil ik benadrukken dat onduidelijkheden in de te volgen procedure - zie onder 3 - hebben bijgedragen tot het meerdere malen verdagen van de afhandeling van de klacht.

3. De opgetreden vertraging

Na ontvangst van de klacht bij de landelijke afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer, is CWI Juridische Zaken te Haarlem op 16 september 2002 om een reactie gevraagd. De gebruikelijke termijn voor het geven van een reactie is twee weken. De reactie is ontvangen op 4 oktober 2002. De inhoud van de klacht alsmede de reactie erop, vroeg om nader intern overleg met CWI Juridische Zaken te Haarlem en nader intern overleg met het management Juridische Zaken. Dit tweede overleg heeft eerst half november plaatsgevonden, waarna wederom contact is opgenomen met CWI Juridische Zaken te Haarlem. CWI Juridische Zaken te Haarlem gaf de voorkeur aan een mondelinge toelichting op een hoorzitting, boven een schriftelijke. Daar de Klachtenregeling op dit punt niet eenduidig bleek en er tevens een nieuwe Klachtenregeling in de maak was, heeft overleg plaatsgevonden met het management Juridische Zaken, de afdeling Bedrijfsjuridische aangelegenheden en de klachtencoördinator. Daarop is aan gemachtigde van verzoekster voorgesteld de klacht mondeling te behandelen op een hoorzitting (telefonisch onderhoud 3 december 2002). Bij fax van 10 december 2002 heeft gemachtigde van verzoekster laten weten geen prijs te stellen op een hoorzitting met daarbij een dringend verzoek om een schriftelijke reactie van CWI Juridische Zaken te Haarlem. Deze reactie is vervolgens nogmaals aan CWI Juridische Zaken te Haarlem gevraagd en toegezegd aan gemachtigde van verzoekster (brief van 16 december 2002). Op 18 december 2002 is de reactie aan de landelijke afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer verstrekt en op 23 december 2002 ter kennisneming doorgestuurd aan

gemachtigde van verzoekster. Vervolgens heeft de uiteindelijke afwikkeling van de klacht twee maanden geduurd, waarna eerst op 24 februari 2003 een definitieve reactie is uitgegaan naar gemachtigde van verzoekster. Daar is geen andere verklaring voor dan interne aangelegenheden.

Uit het bovenstaande is op te maken dat de discussie over het schriftelijk dan wel mondeling horen voor een vertraging heeft gezorgd. Anderzijds heeft CWI te lang gewacht (te weten tot 24 februari 2003) met het formuleren van het uiteindelijke standpunt. Teneinde onduidelijkheid in de toekomst te voorkomen is binnen de landelijke afdeling Juridische Zaken de afspraak gemaakt dat klager en beklaagde zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld om mondeling te worden gehoord. Indien klager geen gebruik wil maken van het recht om mondeling gehoord te worden, dan zal beklaagde verzocht worden schriftelijk op de klacht te reageren. De schriftelijke reactie van beklaagde zal vervolgens voor reactie aan klager worden voorgelegd. Vervolgens zal de reactie op de klacht geformuleerd worden.

Overigens is nog eens benadrukt dat een klacht binnen een termijn van zes weken dient te worden afgehandeld met de éénmalige mogelijkheid van verdaging van maximaal vier weken.

4. Verwijzing naar de Nationale ombudsman

In de Klachtenregeling CWI, artikel 9, tweede lid, is opgenomen dat in de kennisgeving, bedoeld in het eerste lid van dit artikel, CWI de klager wijst op mogelijkheid om binnen een jaar na de datum van klachtbehandeling een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Conform artikel 9 van de Klachtenregeling CWI had CWI bij de kennisgeving van de bevindingen en conclusies klager dienen te wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Daar is geen andere verklaring voor te geven dan dat bij het formuleren van deze kennisgeving over het hoofd is gezien deze verwijzing op te nemen. Met een begeleidend schrijven van 5 maart 2003 is dit verzuim hersteld door verzoekster alsnog in het bezit te stellen van het adres van de Nationale Ombudsman.

Als gevolg van deze omissie is binnen de landelijke afdeling Juridische Zaken te Zoetermeer nog eens benadrukt dat in de kennisgeving - zoals is bedoeld in artikel 9 van de Klachtenregeling CWI - altijd de verwijzing naar de NOM moet worden opgenomen.

5. Reactie op klachtonderdeel 3 van verzoekster

U vraagt een reactie op dit klachtonderdeel en de in het kader daarvan aangevoerde argumenten. Ik neem aan dat u doelt op de brief van (gemachtigde van verzoekster; N.o.) van 9 april 2003, pagina 3, onder c. Ik zal bij mijn reactie de door gemachtigde van verzoekster gehanteerde volgorde aanhouden.

Het is opmerkelijk dat gemachtigde nu aanvoert dat de onderhavige ontslagaanvraag is gebaseerd op bedrijfseconomische motieven. Gemachtigde verwijst naar een passage uit een door indiener van de ontslagaanvraag (werkgeefster) overgelegd processtuk in een procedure op grond van kennelijk onredelijk ontslag. In de ontslagaanvraag van 11 juni 2002 formuleert werkgeefster het als volgt: "een verstoorde arbeidsverhouding als gevolg van een organisatieverandering die is ingezet om bedrijfseconomische redenen". De beslissing van 14 augustus 2002 is ook gebaseerd op de ontslaggrond van een verstoorde arbeidsverhouding. Ik heb dit nog eens expliciet aangegeven in mijn brief van 24 februari 2003, pagina 2, laatste alinea. In mijn brief van 24 februari 2003 heb ik geconcludeerd dat de wijze van motiveren aan duidelijkheid te wensen heeft overgelaten. Dit laat echter onverlet dat een beslissing is genomen op basis van een verstoorde arbeidsverhouding en derhalve ook is getoetst aan deze ontslaggrond. Dat werkgeefster in een procedure kennelijk onredelijk ontslag nu stelt dat het ontslagmotief een andere was doet hier niet aan af. Werkgeefster heeft in de ontslagprocedure bij CWI nimmer aangevoerd dat het ontslagmotief een onjuiste is. Zie in dit verband ook de brief van 18 juli 2002 aan werkgeefster waarin duidelijk is opgenomen dat de ontslagaanvraag is ingediend vanwege een verstoorde arbeidsrelatie. Er is dus wel degelijk een ontslagvergunning verleend op gronden die aan het verzoek van werkgeefster ten grondslag hebben gelegen.

Voor wat betreft de overweging in de beslissing van 14 augustus 2002 dat "voor mij is overigens niet komen vast te staan dat de arbeidsverhouding onherstelbaar is verstoord" verwijs ik naar de toelichting hierop in mijn brief van 24 februari 2003, pagina 4. Ook in de brief van CWI Juridische Zaken van 18 december 2002 is op pagina 3 aangegeven dat de gekozen formulering "ongelukkig is en verwarrend kan werken". Richting verzoekster is erkend dat de wijze van motiveren aan duidelijkheid te wensen overlaat (brief van 24 februari 2003, pagina 4).

Conclusie

Met het bovenstaande hoop ik een afdoende reactie te hebben gegeven op de door u gestelde vragen. Ik wil hier aan toevoegen dat de snelheid waarmee de onderhavige klacht is afgewikkeld niet de schoonheidsprijs verdient en dat ik er op zal toezien dat klachten in het vervolg binnen de daartoe gestelde termijnen zullen worden afgewikkeld. Met de recentelijk gerealiseerde personeelsuitbreiding binnen de landelijke afdeling Juridische Zaken heb ik er alle vertrouwen in dat dit zal lukken.

Met betrekking tot de inhoudelijke kant van de zaak wil ik opmerken dat ik, los van de motivering van de beschikking d.d. 14 augustus 2002, van mening ben dat CWI in redelijkheid heeft kunnen beslissen de ontslagvergunning voor verzoekster te verlenen op grond van een verstoorde arbeidsverhouding. Zoals in mijn brief van 24 februari 2003 aangekondigd is inmiddels een training gegeven aan alle consulenten Juridische Zaken in het motiveren van (ontslag)beschikkingen en aldus geïnvesteerd in kwaliteitsverhoging..."

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 3:1

“De Centrale organisatie werk en inkomen 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 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 5:1, vijfde lid

“Indien de werkgever als grond voor opzegging van de arbeidsverhouding aanvoert, dat de relatie tussen de werknemer en de werkgever ernstig en duurzaam is verstoord, wordt de toestemming op die grond slechts verleend indien door de werkgever aannemelijk is gemaakt dat van zodanige verstoring inderdaad sprake is, en dat herstel van de relatie, al dan niet door middel van overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming, niet mogelijk is.”

2. De **Toelichting** bij artikel 5:1, vijfde lid van het **Ontslagbesluit** vermeldt:

"In het vijfde lid wordt tot uitdrukking gebracht dat de verstoring van de relatie werkgever/werknemer een zelfstandige grond voor beëindiging van de arbeidsverhouding kan zijn, los van de vraag hoe die verstoring is ontstaan. Er moet door de werkgever aannemelijk worden gemaakt dat herstel van de arbeidsrelatie (al dan niet door overplaatsing) niet mogelijk is.

Inwilliging van het verzoek op deze grond zal een zeer zorgvuldige beoordeling en afweging van belangen vergen."

3. **Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 (betreffende aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure; N.o.) van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

4. 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 7

“1. De CWI handelt een klacht af binnen zes weken na ontvangst.

2. De CWI kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

3. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

4. De mededeling van verdaging vermeldt de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.”

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.”