



Rapport

Datum: 20 juli 2005

Rapportnummer: 2005/207

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), district Noordwest Nederland te Haarlem haar werkgever bij beslissing van 16 maart 2004 toestemming heeft verleend de arbeidsverhouding met haar op te zeggen op grond van disfunctioneren. Verzoekster klaagt er met name over dat de CWI in de beslissing heeft overwogen dat haar werkgever voldoende inspanningen heeft gepleegd om tot verbetering te komen van haar functioneren. Volgens verzoekster heeft haar werkgever daarvan geen enkel bewijs geleverd.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoekster was vanaf 1991 als ergotherapeute in dienst bij een stichting voor zorgcentra voor verpleging, verzorging, revalidatie en aanvullende zorgvormen.
2. Op 13 januari 2004 vroeg verzoeksters werkgever de CWI, afdeling Juridische Zaken te Amersfoort toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen op grond van disfunctioneren. Daarbij gaf de werkgever aan dat er al jarenlang problemen bestonden in de samenwerking van verzoekster met haar collega's, leidinggevende en andere disciplines, te weten fysiotherapeuten, psychologen en artsen. Verzoeksters werkgever verwees daarbij naar de inhoud van een gespreksverslag uit 1996, twee gespreksverslagen uit december 1999 en een samenvattend verslag gedateerd februari 2000, opgemaakt na gesprekken op 24 januari 2000 en 15 februari 2000. De werkgever wees erop dat in de gespreksverslagen van december 1999 melding werd gemaakt van langdurige problemen binnen de groep ergotherapie en van het vertrek in de voorafgaande periode van vier ergotherapeuten om reden gelegen in de persoon van verzoekster. Volgens de werkgever bestonden de gesignaleerde problemen eruit dat verzoekster in de groep van ergotherapeuten haar zin doordreef, moeilijk van een ingenomen standpunt was af te brengen en niet luisterde naar de inbreng van collega's. Met betrekking tot de samenwerking met andere disciplines voerde de werkgever aan dat verzoekster niet mee wilde gaan in de steeds veranderende inzichten in de zorg, star vast hield aan bestaande technieken, handelingen en patronen en zich niet van het belang en het goede van modernisering liet overtuigen. Verzoeksters werkgever gaf aan dat in een brief van 6 december 1999 aan verzoekster al was aangegeven dat er op dat moment sprake was van disfunctioneren. Verzoeksters werkgever wees er voorts op dat verzoekster er blijkens het gespreksverslag van februari 2000 in de gesprekken in januari en februari 2000 wederom op was gewezen dat zij niet zorgde voor afstemming, dat zij gemaakte afspraken niet of moeizaam nakwam, geen overleg pleegde noch terug rapporteerde, en dat dit zowel in het verleden als op dat moment tot veel irritatie leidde en had geleid. Echter, omdat men "in de zorg" heel veel consideratie en mededogen heeft, waarschijnlijk eigen aan de zorg, was de

situatie heel lang aangezien, zonder dat die was veranderd, aldus de werkgever. De samenwerking was volgens verzoeksters werkgever slecht gebleven en de houding en het optreden van verzoekster onveranderd. Toen de beide collega's van verzoekster in december 2003 hun dienstverband hadden opgezegd vanwege verzoekster, was de maat naar zeggen van de werkgever vol. Na een gesprek op 6 januari 2004 werd verzoekster vanaf die datum op non-actief gesteld.

3. Bij brief van 15 januari 2004 bevestigde de CWI Amersfoort tegenover de werkgever de ontvangst van de ontslaanvraag. Verzoeksters werkgever werd daarbij onder meer gevraagd om aan te geven op welke data en op welke wijze bij verzoekster haar functioneren en gedrag na februari 2000 aan de orde was gesteld. Daarbij zou de werkgever de strekking van de gesprekken dienen aan te geven en beoordelingsrapporten, gespreksverslagen of andere correspondentie vanaf februari 2000 dienen over te leggen. Ook werd verzoeksters werkgever gevraagd om aan te geven welke afspraken over de functievervulling waren gemaakt toen verzoekster aan haar taak begon, welke pogingen concreet waren ondernomen om haar functioneren te verbeteren en wat concreet was gedaan om de door de werkgever gestelde samenwerkingsproblemen en communicatieproblemen aan te pakken en op te lossen.

4. Verzoeksters werkgever reageerde op de gestelde vragen bij brief van 23 januari 2004. Wat betreft de functie-eisen die gelden voor de functie van ergotherapeute wees de werkgever erop dat in de functiebeschrijving onder het kopje sociale vaardigheden onder andere staat vermeld: "kan samenwerken in (multidisciplinair) verband". Verzoeksters werkgever gaf voorts onder meer aan dat de beide collega's van verzoekster die in december 2003 hun ontslag hadden ingediend, hadden gezegd dat zij de samenwerkingsproblemen omwille van verzoekster niet openbaar hadden willen maken. Werkgever gaf aan ervan overtuigd te zijn dat dit bij voorgaande vertrekkers ook het geval was geweest. Eén van degenen die in 1999 waren vertrokken had wel mededelingen gedaan, waardoor de slechte dan wel de non-samenwerking met verzoekster manifest was geworden. Er was volgens de werkgever natuurlijk wel iets bekend geweest en volgens werkgever zou verzoekster niet ontkennen dat haar leidinggevende ook na 2000 gesprekken met haar had gehad, zeker ook over de samenwerking met andere disciplines en het feit dat ontwikkeling van beleid ten aanzien van de eigen en andere disciplines van haar werd verwacht. Volgens de werkgever was verzoekster echter star in haar opvattingen en liet zij zich niet overtuigen. Die gesprekken hadden niet geleid tot verandering, aldus de werkgever. Helaas was het volgens werkgever door het lange zwijgen van directe collega's van verzoekster onvoldoende manifest geworden dat het niet was gelukt om de onderlinge relatie met de directe collega's te verbeteren. Vanwege deze onvoldoende manifestheid had de situatie volgens de werkgever kunnen voortschrijden en was de wel manifeste slechte multidisciplinaire samenwerking zo lang aangezien.

5. Op 12 februari 2004 voerde verzoeksters gemachtigde schriftelijk verweer tegen het ontslagvoornemen. Daarin werd onder meer aangegeven dat verzoekster "in pais en vree"

sinds voorjaar 2000 haar werkzaamheden had verricht en dat uit niets bleek dat zij na februari 2000 op haar functioneren/gedrag was aangesproken. Voor zover er in de visie van haar werkgever al problemen zouden zijn geweest, was daartegen volgens gemachtigde van verzoekster niets (concreets) ondernomen. Volgens gemachtigde had de werkgever niet aannemelijk gemaakt dat verzoekster ongeschikt zou zijn voor haar functie, laat staan dat daarover met haar contact was geweest. Gemachtigde van verzoekster wees er op dat verzoekster in een brief van 12 december 1999 tegenover de werkgever de door deze getrokken conclusie dat sprake zou zijn van disfunctioneren, had weersproken. Zou verzoekster met gefundeerde kritiek zijn aangesproken, dan zou zij dit zeker ter harte hebben genomen, zo werd aangegeven. Daarvan was volgens haar gemachtigde echter geen sprake geweest.

6. Bij brief van 23 februari 2004 reageerde verzoeksters werkgever op het verweer van verzoekster. Daarbij gaf de werkgever onder meer aan dat verzoekster zou kunnen getuigen dat haar leidinggevende tussen 2000 en 2003 meermalen met haar had gesproken over de slechte samenwerking met andere disciplines. Volgens verzoeksters werkgever waren de gesprekken bedoeld om te corrigeren en niet direct voor 'dossieropbouw'. Daarom was schriftelijke vastlegging wat achterwege gebleven. Dat wilde volgens de werkgever niet zeggen dat die feiten niet bestonden. Volgens de werkgever wist verzoekster dat ook, omdat haar collega's tegenover de werkgever hadden gemeld, dat zij vaak genoeg hadden geprobeerd de samenwerking met verzoekster bespreekbaar te maken. Verzoekster werd dan echter zo emotioneel dat er niet meer te praten viel. Verzoeksters werkgever gaf aan dat verzoekster wellicht in een andere organisatie, waar zij niet met directe collega's en niet met andere disciplines zou hoeven samen te werken, een prima collega zou zijn.

7. Bij zijn reactie op het verweer legde de werkgever nog een brief over van 7 januari 2004, gericht aan verzoekster, waarin naar aanleiding van het gesprek met verzoekster de dag ervoor, werd benadrukt dat de samenwerkingsproblemen met verzoekster verder strekten dan die met haar directe collega's. De problemen hadden ook betrekking op de samenwerking met andere disciplines, "hetgeen u uit menig gesprek in de loop der tijd bekend is, o.a. nog uit uw functioneringsgesprek van 5 maart vorig jaar", zo is in die brief aangegeven.

8. In het verweer in tweede instantie, bij brief van 2 maart 2004, volhardde gemachtigde van verzoekster erin dat verzoekster niet op problemen was aangesproken en dat voor zover de samenwerking voor verbetering vatbaar zou zijn, haar werkgever op dat punt niets had ondernomen. Volgens verzoeksters gemachtigde was de door werkgever overgelegde brief van 7 januari 2004 niet aan verzoekster verstuurd.

9. Bij besluit van 16 maart 2004 verleende de CWI, district Noordwest Nederland te Haarlem verzoeksters werkgever toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. In de ontslagbeslissing overwoog de CWI dat zij het door de werkgever

aangevoerde ontslagmotief van disfunctioneren in voldoende mate aannemelijk gemaakt achtte. Volgens de CWI had de werkgever de CWI met de overgelegde stukken overtuigd dat verzoekster te kort was geschoten in een voor de uitoefening van haar functie binnen werkgevers organisatie uitermate belangrijk onderdeel. Dat onderdeel betrof het kunnen functioneren in teamverband, waarbij effectieve communicatie en samenwerking met collega's, leidinggevende en collega's uit andere disciplines van cruciaal belang zijn voor een goed functioneren zowel binnen de eigen afdeling als in ruimer verband binnen de organisatie. Ondanks het feit dat verzoekster hoogstwaarschijnlijk een uitstekend ergotherapeut is, was het voor de CWI voldoende duidelijk geworden dat gedurende een groot deel van verzoeksters dienstverband sprake was geweest van problemen in de samenwerkings sfeer. Gezien de overlegde correspondentie was verzoekster daarop gewezen, aldus de CWI. Verzoekster was blijkbaar niet bij machte geweest haar gedrag en houding ten opzichte van collega's zodanig aan te passen, dat samenwerkingsproblemen voorgoed tot het verleden behoorden. Immers, zo overwoog de CWI, begin 2004 vond een escalatie plaats, die resulteerde in een ontslagname van twee collega's. Naar het oordeel van de CWI had verzoeksters werkgever voldoende inspanningen gepleegd om tot verbetering te komen van verzoeksters functioneren. Omdat voortzetting van het dienstverband volgens de CWI niet langer in het belang van partijen werd geacht, werd de gevraagde ontslagvergunning voor verzoekster verleend.

10. Omdat verzoekster het gevoel had dat haar onrecht was aangedaan, richtte zij zich op 22 maart 2004 met een (klacht)brief tot de CWI Haarlem. Verzoekster vond met name de uitspraak dat er sprake was van disfunctioneren onacceptabel. Volgens verzoekster waren daar geen bewijzen voor.

11. De CWI Haarlem reageerde op 5 april 2004 telefonisch en op 7 april 2004 schriftelijk op verzoeksters brief. De CWI overwoog in haar brief dat gezien de duur van verzoeksters dienstverband en de overgelegde stukken wat betreft verzoeksters vaardigheden en kundigheid op haar vakgebied als ergotherapeute, niet anders kon worden geoordeeld dan dat verzoekster onmiskenbaar aan de functie-eisen van ergotherapeut voldoet en gedurende haar hele dienstverband moet hebben voldaan. Anders had de werkgever beslist eerder met succes tot een ontslagaanvraag kunnen overgaan, aldus de CWI. Volgens de CWI waren het echter de problemen in de samenwerkings sfeer die moeilijk konden worden ontkend en uiteindelijk tot de toestemming voor ontslag hadden geleid. De CWI benadrukte dat over de schuldvraag in de ontslagbeslissing geen uitspraak was gedaan. Volgens de CWI was voortzetting van het dienstverband niet langer in het belang van partijen, omdat te verwachten was dat bij voortzetting ervan de kans op escalatie van problemen vergroot zou worden.

12. Omdat verzoekster naar haar zeggen met het gevoel bleef zitten dat een en ander niet rechtvaardig was verlopen, richtte zij zich op 14 mei 2004 met een klacht tot de Nationale ombudsman. Volgens verzoekster kon de CWI vanwege het ontbreken van bewijzen niet de conclusie trekken van "disfunctioneren", toegespitst op "niet samen kunnen werken". De

CWI had volgens haar wel bijvoorbeeld kunnen concluderen dat er geen conclusies te trekken waren of dat er sprake leek te zijn van een verstoorde werkrelatie of een verstoorde arbeidsverhouding. De conclusie “disfunctioneren” bleef voor verzoekster onacceptabel.

13. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman gaf de Raad van bestuur van de CWI in zijn reactie van 6 september 2004 aan, dat het disfunctioneren als bedoeld in artikel 5:1, eerste lid, van het Ontslagbesluit gelegen kan zijn in diverse factoren, waaronder gedragskenmerken van een betrokkene die met de functie niet verenigbaar zijn. Dit was volgens de CWI in het geval van verzoekster aan de orde. Volgens de CWI heeft verzoekster in het kader van de ontslagprocedure niet of niet voldoende gemotiveerd weersproken dat er in de periode vóór 2000 sprake was van disfunctioneren. De namens verzoekster in verweer overgelegde verklaringen van ex-collega's die weerspreken dat zij vanwege verzoekster ontslag hebben genomen, doen volgens de CWI onvoldoende afbreuk aan het door de werkgever gestelde omtrent verzoeksters gedrag, dat heeft geleid tot het in onvoldoende mate voldoen aan de functie-eisen. Volgens de CWI is in de ontslagbeslissing omtrent die periode terecht aannemelijk geacht dat verzoekster wegens samenwerkingsperikelen in onvoldoende mate aan de functie-eisen voldeed. Wat betreft de periode ná februari 2000 overwoog de CWI dat deze periode volgens de werkgever een voortzetting vormde van de tot dan toe bestendige lijn van disfunctioneren. Deze latere periode werd door de werkgever niet gedocumenteerd; wel werd door de werkgever gesteld dat ook in deze periode diverse gesprekken met verzoekster waren gevoerd. De CWI wees er op dat deze stelling door verzoekster niet was weersproken. Dat namens verzoekster in verweer was aangevoerd dat “uit niets blijkt” dat zij na februari 2000 op haar gedrag/functioneren was aangesproken, omvatte volgens de CWI niet een ontkenning dat de door de werkgever genoemde gesprekken hadden plaatsgevonden. Er waren volgens de CWI blijkbaar nog steeds punten omtrent de houding van verzoekster die bespreking behoefden. Naar aanleiding van verzoeksters verwijt richting CWI dat er geen sprake was van bewijzen, wees de CWI er op dat de regelgeving niet vereist dat disfunctioneren onomstotelijk bewezen moet worden. De werkgever dient het disfunctioneren aannemelijk te maken, hetgeen volgens de CWI in dit geval was gebeurd.

Met betrekking tot de vraag of de werkgever voldoende contact had gehad met verzoekster teneinde te trachten verbetering teweeg te brengen in haar functioneren, wees de CWI erop dat verzoekster reeds langere tijd wist dat haar omgeving moeite had met haar wijze van samenwerken, dat zij ook wist wat er aan schortte en hoe zij zich diende te verbeteren. Dat was meer dan eens concreet aangegeven. Ook was volgens de CWI aangegeven dat de wijze van samenwerken een essentieel onderdeel van de functie uitmaakte en mede bepalend was voor de toekomstmogelijkheden bij werkgever. Verzoekster was een lange tijd gegund om een verandering in haar houding te bewerkstelligen. Het lag op haar weg om zich de gepresenteerde verbeterpunten aan te trekken en er gevolg aan te geven.

Enkel het ontbreken van documentatie in de laatste periode van verzoeksters dienstverband was gelet op de overige omstandigheden van het geval onvoldoende om de stelling te staven, dat er onvoldoende verbeteringsgericht contact was geweest, aldus de CWI. Van verzoeksters zijde was volgens de CWI niet dan wel onvoldoende betwist dat werkgever ook na februari 2000 op verbetering gerichte gesprekken had gevoerd.

II. Beoordeling

14. Ter beoordeling ligt voor de vraag of de CWI verzoeksters werkgever bij beslissing van 16 maart 2004 in redelijkheid toestemming heeft kunnen verlenen de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen op grond van disfunctioneren. Daarbij speelt met name de vraag of de CWI heeft kunnen oordelen dat de werkgever voldoende inspanningen had gepleegd om tot verbetering van verzoeksters functioneren te komen.

15. Wanneer sprake is van een ontslaaanvraag op grond van ongeschiktheid van de werknemer voor zijn functie kan ingevolge artikel 5:1, eerste lid van het Ontslagbesluit (zie Achtergrond, onder 1.) slechts toestemming voor ontslag worden verleend indien, onder meer, de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt én indien de werkgever tevens voldoende contact heeft gehad met de werknemer om te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren. Uitgangspunt is dat de arbeidsverhouding met een disfunctionerende werknemer moet kunnen worden beëindigd (zie Achtergrond, onder 2.).

16. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. In het geval van een ontslagbeslissing betekent dit dat uit de motivering moet blijken hoe de CWI tot haar beslissing is gekomen.

17. Ingevolge het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving dienen bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie te verwerven.

18. Verzoekster heeft in haar verzoekschrift aan de Nationale ombudsman aangegeven dat haar werkgever er geen bewijzen van heeft geleverd dat verzoeksters functioneren/gedrag na februari 2000 door de werkgever aan de orde is gesteld. Derhalve had de CWI de ontslaaanvraag volgens verzoekster niet dienen te honoreren.

Op dit punt volgt de Nationale ombudsman de CWI, die in haar reactie aan de Nationale ombudsman heeft aangegeven dat artikel 5:1, eerste lid van het Ontslagbesluit niet vereist dat het disfunctioneren onomstotelijk bewezen moet worden; de werkgever moet het disfunctioneren aannemelijk maken. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de CWI op basis van hetgeen partijen over en weer tijdens de ontslagprocedure hebben aangevoerd, in redelijkheid tot de conclusie kon komen dat gezien de problemen in de

samenwerking met directe collega's en andere disciplines verzoeksters disfunctioneren voldoende aannemelijk was gemaakt.

19. De Nationale ombudsman kan de CWI echter niet volgen in het standpunt dat de werkgever tevens voldoende contact heeft gehad met de werknemer om te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren. Het draait daarbij met name om de periode ná februari 2000. Volgens de werkgever hebben er in de periode tussen 2000 en 2003 meermalen tussen verzoekster en haar leidinggevende gesprekken plaatsgehad, die corrigerend bedoeld waren. Volgens verzoekster(s gemachtigde) is echter met haar nergens over gesproken. Vast staat dat op 5 maart 2003 een functioneringsgesprek met verzoekster heeft plaatsgevonden. Een verslag daarvan, voor zover dat al is opgemaakt, is niet overgelegd door de werkgever. Van andere met verzoekster gevoerde gesprekken is volgens de werkgever geen verslaglegging aanwezig.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de werkgever weliswaar heeft aangegeven dat verzoekster in de periode 2000-2003 niet in staat is gebleken om verandering in de (interdisciplinaire) samenwerkingsproblemen aan te brengen, maar dat de werkgever op geen enkele wijze inzichtelijk heeft gemaakt op welke momenten met verzoekster is gesproken en wat er is besproken, noch heeft aangegeven op welke wijze in de contacten met verzoekster is getracht om te proberen verbetering aan te brengen in haar functioneren. Het heeft er gezien de stukken eerder schijn van dat men de problemen - deels door onwetendheid - heeft aangezien tot het moment waarop de twee collega's van verzoekster in december 2003 hebben aangegeven hun dienstverband te willen beëindigen om reden van verzoekster. Toen was voor de werkgever de maat vol.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft de werkgever onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er voldoende contact met verzoekster over haar disfunctioneren is geweest althans niet is duidelijk geworden wat dit contact concreet heeft behelst. Het had op de weg van de CWI gelegen hierover meer helderheid te verkrijgen. Door dit na te laten is de CWI tekort geschoten in haar onderzoeksplicht. Op basis van de voorhanden informatie had de CWI niet zonder meer tot afgifte van de ontslagvergunning mogen overgaan. Hieruit volgt tevens dat de motivering van de ontslagbeslissing tekort schiet.

Gezien het voorgaande is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen, district Noordwest Nederland te Haarlem is gegrond, wegens schending van het vereiste van adequate en actieve informatieverwerving en van het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 19 mei 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Amsterdam, gedateerd 14 mei 2004, met een klacht over een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen, district Noordwest Nederland te Haarlem.

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

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

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 14 mei 2004, gericht aan de Nationale ombudsman.
2. De stukken uit het ontslagdossier.
3. Reactie van de Raad van bestuur van de CWI van 6 september 2004, gericht aan de Nationale ombudsman.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

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

Artikel 5:1, eerste lid

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

- a. de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt, en
- b. is vastgesteld dat deze ongeschiktheid niet voortvloeit uit ziekte of gebreken van de werknemer, en

c. de werkgever voldoende contact met de werknemer heeft gehad teneinde te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren, en

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

2. De Toelichting bij artikel 5:1, eerste lid Ontslagbesluit luidt

"De in artikel 10 van het Delegatiebesluit 1993 opgenomen voorschriften hebben een plaats gekregen in artikel 5:1 van dit besluit en zijn aangevuld met de in het derde lid opgenomen herplaatsingsverplichting voor de werkgever die als grond voor opzegging van de arbeidsverhouding aanvoert dat de werknemer de bedongen arbeid niet wil verrichten wegens ernstig gewetensbezwaar. Het uitgangspunt van het eerste lid is dat de arbeidsverhouding met een disfunctionerende werknemer beëindigd moet kunnen worden. Wel zal de werkgever dit disfunctioneren voor de Regionaal Directeur aannemelijk moeten maken. De werknemer dient niet door het ontslagverzoek wegens disfunctioneren te worden 'overvallen'. Het ligt in de rede dat de werkgever dit bij de werknemer voorafgaande aan het ontslagverzoek aan de orde stelt en tracht - al dan niet via aanbod van een alternatieve functie - het functioneren van werknemer te verbeteren. Voorts dient aannemelijk te zijn, dat het disfunctioneren niet toe te schrijven is aan onvoldoende zorg voor de arbeidsomstandigheden van de zijde van de werkgever."