



# Rapport

## Klacht

Verzoekster, een voormalig werknemster van de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), laatstelijk werkzaam als locatiehoofd, klaagt over de wijze waarop de CWI haar heeft bejegend. Zij klaagt er in het bijzonder over dat de CWI:

- haar heeft aangesproken op het feit dat op het kantoor waar zij als locatiehoofd werkzaam was, in 2003 en wellicht ook in 2004, is gefraudeerd met de tijdigheidscijfers;
- haar heeft meegedeeld dat zij, gezien de schijn van belangenverstrengeling, niet langer zitting zal kunnen hebben in de ontslagadviescommissies (OAC) waarvan zij deel uitmaakte.

Verder klaagt zij erover dat het door de CWI uitgevoerde integriteitsonderzoek op onvoldoende zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden.

## Beoordeling Bevindingen

1. De Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) heeft, te Zoetermeer, een afdeling Juridische Zaken (JZ). Deze afdeling stuurt de uitvoering van de ontslagtaak van CWI aan. Aan het hoofd van de afdeling JZ staat de Landelijk manager JZ.

De daadwerkelijke uitvoering van de ontslagtaak vindt plaats op een aantal door het land verspreide vestigingen, door CWI ook wel aangeduid als ontslagkantoren. Werkgevers die de arbeidsovereenkomst met één of meer werknemers willen opzeggen moeten zich wenden tot het ontslagkantoor in hun regio.

De ontslagaanvragen worden behandeld door consultants en seniorconsultanten. Zij worden aangestuurd door een locatiehoofd of, bij afwezigheid daarvan, door het districtshoofd.

De ontslagkantoren van CWI laten zich bij de behandeling van ontslagaanvragen adviseren door een onafhankelijke Ontslagadviescommissie (OAC). Deze commissie komt regelmatig, in wisselende samenstelling, bijeen om de ingebrachte ontslagdossiers te bespreken. De OAC-vergadering wordt bijgewoond door twee OAC-leden, één vertegenwoordiger van een werkgeversorganisatie (bijvoorbeeld VNO/NCW) en één vertegenwoordiger van een werknemersorganisatie (bijvoorbeeld FNV). Een medewerker van CWI fungeert bij de OAC-bijeenkomsten als technisch voorzitter en heeft geen adviesrecht. Op veel ontslagkantoren vervult het locatiehoofd de rol van technisch voorzitter bij deze bijeenkomsten. Ook seniorconsultanten of consultants kunnen soms als technisch voorzitter optreden. Daarnaast kunnen (senior)consultanten bij OAC-bijeenkomsten aanwezig zijn als ontslagdossiers worden besproken die zij zelf in behandeling hebben, zodat zij een toelichting kunnen geven.

2. Verzoekster was, tot haar pensionering in 2006, werkzaam als locatiehoofd van een ontslagkantoor van CWI (hierna aangeduid als kantoor X). Zij had, tijdens haar werkzaamheden als locatiehoofd en als technisch voorzitter van OAC-bijeenkomsten, veel ervaring opgedaan met ontslagdossiers en met de werkzaamheden van OAC-leden. Daarom besloot zij, enige tijd voordat zij met pensioen zou gaan, aan CWI kenbaar te maken dat zij graag lid van de OAC wilde worden zodat haar kennis en expertise niet verloren zouden gaan.

In mei 2005 stuurde haar districtshoofd een aanbevelingsbrief naar de FNV. Hij gaf onder meer aan dat verzoeksters aanbod door hemzelf en door de Landelijk manager JZ enthousiast was ontvangen. Er was, wat CWI betrof, geen enkel formeel of organisatorisch bezwaar indien verzoekster aan de andere kant van de tafel zou aanschuiven. In tegendeel: gezien haar juridische ervaring en maatschappelijke betrokkenheid werd haar deelname als lid van de OAC als een zeer waardevolle kwalitatieve versterking gezien. De FNV - waarvan verzoekster ook al geruime tijd lid was - werd verzocht na te gaan of verzoekster kon worden voorgedragen voor de benoeming als werknemerslid van de OAC in het desbetreffende district.

Toen er vacatures kwamen werd verzoekster, op voordracht van de FNV, werknemerslid. Na haar pensionering nam zij deel aan een aantal bijeenkomsten op drie verschillende ontslagkantoren, waaronder het kantoor waar zij als locatiehoofd werkzaam was geweest. Verzoekster was daarnaast ook lid van het Algemeen Bestuur van de Kamer van Koophandel als afgevaardigde van de werknemersdelegatie FNV.

3. In mei 2006 - verzoekster was toen nog maar korte tijd OAC-lid - werd het districtshoofd aangeschreven door één van de andere OAC-leden (een lid van werkgeverszijde). Dit OAC-lid gaf aan zich bezorgd te maken over de gang van zaken binnen de OAC. Hij benadrukte dat hij verzoekster altijd zeer had gewaardeerd en dat dat nog steeds het geval was; zij was deskundig en gedreven. Wel kon naar zijn mening worden vastgesteld dat haar vroegere medewerkers bang waren soms terug te vallen in de oude rolverdeling. Gezien de dynamiek en deskundigheid van verzoekster leek hem dit geen irreële vrees. Ook gaf hij aan van verzoekster te hebben gehoord dat zij werkgevers in ontslagkwesties adviseerde. Vooral op dit punt zag het OAC-lid een probleem; de schijn van rolvermenging, mede gebaseerd op de oude gezagsverhoudingen, was naar zijn mening aanwezig. Hij verzocht het districtshoofd zijn zorg op dit punt weg te nemen.

Bij brief van 9 juni 2006 liet het districtshoofd hem weten dat de kwestie aan de orde was gesteld en met partijen was besproken. Hij was tot de conclusie gekomen dat er geen reden was om aan te nemen dat oude gezagsverhoudingen nog doorwerkten op het desbetreffende ontslagkantoor. De integriteit van de (senior)consulenten als dossierbehandelaar respectievelijk voorzitter van de OAC en, in het verlengde daarvan, van de OAC-leden zelf was naar zijn stellige mening niet in het geding. Voor zover verzoekster optrad als adviseur namens een cliënt mocht zij als zodanig contact hebben

met de dossierbehandelaar. Als OAC-lid diende zij zich uiteraard te onthouden van iedere bemoeienis met zo'n dossier.

In reactie hierop gaf het OAC-lid aan de kwestie als afgehandeld te beschouwen.

4. Ook in juni 2006 speelde een kwestie waarbij verzoeksters positie centraal stond. Uit een mailwisseling tussen verzoekster en het districtshoofd blijkt dat verzoekster, als adviseur van een werkgever, enkele malen contact had gehad met een medewerkster van een kantoor binnen het district waar zij werkzaam was geweest. Het districtshoofd verzocht haar formeel over deze zaak geen inhoudelijk contact meer te hebben met het kantoor in kwestie. Verzoekster werd erop gewezen dat zij zichzelf geen dienst bewees door zich met deze zaak te bemoeien terwijl ze niet de gemachtigde van de werkgever was. Zowel de consulent in kwestie als de locatieleiding had aangegeven er moeite mee te hebben om verzoeksters adviesrol te scheiden van collegiale loyaliteit. Ook werd verzoekster ervoor gewaarschuwd niet de invloed te onderschatten die nog steeds uitging van een telefoontje van haar. Als gewaardeerd oud-collega werd zij nu eenmaal anders behandeld dan welke andere gemachtigde ook en dat leidde nu tot een rol- c.q. loyaliteitsconflict. Ten slotte werd verzoekster er nog op gewezen dat zij zich natuurlijk wel formeel als gemachtigde kon laten benoemen door een werkgever. Alle contacten zouden dan via haar lopen; als gemachtigde kon zij wel gewoon contact leggen met de consulent.

In reactie hierop gaf verzoekster aan het helemaal met CWI eens te zijn; formeel gezien kon zij op deze wijze natuurlijk niet communiceren over deze zaak. Maar ze was benaderd door de gemachtigde die het niet helemaal begreep en daarom had ze de telefoon gepakt om direct duidelijkheid te krijgen en verwarring te voorkomen; zo ging dat nu eenmaal bij haar. Ze had de consulent er nog wel op gewezen dat die natuurlijk besliste. Maar achteraf begreep ze wel dat men zich onder druk gezet had gevoeld.

Ten slotte gaf ze nog aan dat zij, mocht deze zaak in de OAC-bijeenkomst komen waarin zij zitting had, natuurlijk kenbaar zou maken dat ze de zaak kende. Dat gold uiteraard ook voor andere zaken waarvan zij kennis mocht hebben.

5. In dezelfde periode ten slotte wendde een medewerker van kantoor X zich, bij brief, tot de minister-president. Gezien de inhoud werd de brief als klokkenluiderbrief aangemerkt. De brief werd doorgeleid naar de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), met het verzoek deze in behandeling te nemen. In de brief werd ook - zijdelings - de situatie in de OAC aangehaald; de brieven schrijver gaf aan zich zorgen te maken over de integriteit in de besluitvorming van ontslagdossiers op de desbetreffende vestiging. Ook maakte de brieven schrijver er melding van dat de duur van de afhandeling van ontslagdossiers in het computersysteem was gemanipuleerd.

6. Naar aanleiding van de klokkenluiderbrief besloot CWI over te gaan tot het instellen van een onderzoek. Het onderzoek resulteerde in een verslag met als titel 'Samenvatting

Integriteitonderzoek X'.

In het verslag van bevindingen werd aangegeven dat telefonische enquêtes met alle betrokken commissieleden hadden plaatsgevonden. Het beeld van 'schijn van belangenverstrengeling' was door hen allen in mindere of meerdere mate bevestigd. Verder had een gericht onderzoek plaatsgehad aan de hand van een aantal via de klokkenluider verkregen dossiers over 2003 (23 dossiers die 40 ontslagzaken betroffen). Ten minste 26 van deze 40 zaken bevatten fouten. Bij nadere analyse bleek echter dat slechts vier hiervan invloed hadden op de tijdigheidsscore.

Op grond van deze gegevens werd besloten alle betrokkenen te interviewen over de mate van bekendheid met het manipuleren van tijdigheidscijfers.

Uit het vervolgonderzoek (interviews met alle medewerkers van locatie X en met het locatiehoofd van een andere locatie) werd de algemene conclusie getrokken dat alle consulenten te X in mindere of meerdere mate op de hoogte waren van het manipuleren van cijfers. Het districtshoofd was er bewust niet over ingelicht omdat men hem 'te close' vond met het voormalig locatiehoofd. Het hiervoor genoemde argument was dat hij er dus ook wel van zou weten en het dus goed vond. Verder was aangevoerd dat andere vestigingen de cijfers ook manipuleerden.

Een aantal medewerkers gaf nog aan dat vooral het opereren van het voormalig locatiehoofd in de OAC niet verstandig werd gevonden.

7. Omdat medewerkers hadden aangegeven dat op andere locaties ook tijdigheidscijfers werden gemanipuleerd, werd op landelijk niveau nader onderzoek naar de cijfers verricht. Hieruit bleek dat vergelijkbare en zelfs hogere afwijkingen zich ook op andere locaties voordeden. Bij gericht dossieronderzoek bleek dat een gering gedeelte van het aantal onderzochte zaken ten onrechte was blijven staan op de aanmaakdatum van de beschikking, met als resultaat een doorlooptijd van 40 in plaats van 42 dagen. Dat dit zo gebeurde hing ook samen met het registratiesysteem Arcos, zo werd aangegeven. Zeker in drukke tijden bleef de afhandeldingsdatum nogal eens staan op de oorspronkelijke bewerkingsdatum en niet op de feitelijke beschikkingsdatum. Geadviseerd werd om hiervoor een oplossing te zoeken zodat bij vooruitwerken niet langer achteraf extra handelingen nodig zouden zijn.

8. De conclusies van het onderzoek luiden als volgt. De onder OAC-leden gehouden telefonische enquêtes bevestigden het beeld van ongewenste 'schijn van belangenverstrengeling' door het voormalig locatiehoofd van de vestiging X. Het locatiehoofd had tijdens het interview dat met haarzelf had plaatsgevonden ook erkend dat zij incidenteel advies gaf aan werkgevers en dat zij daarnaast actief was voor de Kamer van Koophandel; zij had zich niet gerealiseerd dat ze daarmee de schijn van belangenverstrengeling tegen zich had gekregen.

Ook werd vastgesteld dat in 2003 en 2004 cijfers stelselmatig en bewust waren gemanipuleerd; voor 2003 was dat ook expliciet vastgesteld. Het was zeer waarschijnlijk dat het locatiehoofd wist van het antedateren, zo werd hieraan toegevoegd. Met enkele uitspraken van consultants werd de indruk gewekt dat zij dit bewust had verzwegen voor de districtsmanager, die daardoor zelf leek te worden vrijgepleit.

Op basis hiervan werd geconcludeerd dat de melding van de klokkenluider juist was.

Wel werd nog opgemerkt dat Arcos het manipuleren wel erg eenvoudig maakte en er bij drukte zelfs toe aanzette. Bij een analyse van de landelijke cijfers bleek namelijk dat soortgelijke foutieve data ook bij andere locaties in Arcos voorkwamen. Het ging overigens slechts om een klein aantal gevallen (enkele tientallen op een totaal van ruim 60.000). Aangezien de werkdruk vanaf 2005 was afgenomen was het motief voor het manipuleren van cijfers sindsdien sterk afgenomen zo niet verdwenen.

In het advies aan de Raad van bestuur van CWI werd onder meer het volgende aangegeven:

“Gezien het feit dat op dit moment het bewust antedateren tot het verleden lijkt te behoren en het verantwoordelijke locatiehoofd inmiddels met pensioen is en niet meer na te gaan is wie, in welke mate hebben meegewerkt aan het manipuleren van de tijdigheid, adviseer ik:

Disciplinaire maatregelen te beperken tot schriftelijke waarschuwingen aan betrokken medewerkers.

Het voormalig locatiehoofd, gezien de schijn van belangenverstrengeling, af laten zien van deelname in OAC's, ook op de andere locaties.”

9. Op 5 april 2007 schreef verzoekster de Landelijk manager JZ aan. Zij meldde hem dat zij op 28 februari 2007 ingepland was geweest voor een OAC-bijeenkomst. Toen zij, op 25 februari, terugkwam van vakantie trof zij bij haar post geen stukken aan. Toen ze informeerde waarom dat was kreeg ze te horen dat haar districtsmanager opdracht had gegeven haar geen stukken toe te sturen. Zij vroeg de Landelijk manager JZ nu of dat in zijn opdracht was gebeurd. Verder wees ze er nog op dat ze was voorgedragen door de FNV; ze vroeg zich dan ook af hoe het mogelijk was dat CWI haar - blijkbaar - had geschorst. Ten slotte gaf ze aan de klokkenluiderbrief en het onderzoeksresultaat te willen ontvangen.

10. In een reactie hierop, een e-mailbericht van 10 april 2007, gaf de Landelijk manager JZ aan dat verzoekster er enige maanden daarvoor al op was gewezen dat het om zeer ernstige zaken ging en dat CWI hiermee zorgvuldig diende om te gaan. De in februari 2007 door de Nationale ombudsman geuite beschuldigingen van schijn van belangenverstrengeling hadden dit nog verder op scherp gezet (zie Achtergrond). Daarom was het niet raadzaam, zowel voor CWI als voor verzoekster, dat zij OAC-werkzaamheden

zou blijven uitvoeren zolang het onderzoek niet was afgerond. Om die reden had hij inderdaad de opdracht gegeven verzoekster tijdelijk niet in te roosteren. Op haar verzoek om stukken kon hij niet ingaan; het was aan de onderzoeker om hierover te beslissen.

Diezelfde dag reageerde verzoekster. Zij gaf onder meer aan inzage te willen krijgen in alle rapporten. Daarna wilde zij de mogelijkheid geboden krijgen zich op basis hiervan te verdedigen. De Landelijk manager JZ gaf hierop aan dit voor te zullen leggen aan de onderzoeker. Op 13 april 2007 ten slotte stelde hij verzoekster voor op korte termijn een gesprek te hebben over de gang van zaken, op een informele locatie. Hij wilde graag van haar horen hoe zij nu tegen een en ander aankeek. Verzoekster heeft hierop geen reactie meer gegeven.

11. Bij brief van 24 april 2007 werd verzoekster door de Landelijk manager JZ aangeschreven. Aangegeven werd dat het onderzoeksrapport op 27 maart 2007 was behandeld in de vergadering van de Raad van bestuur. Verzoekster ontving nu een afschrift. Het voor verzoekster relevante besluit dat door de Raad van bestuur was genomen luidde als volgt:

“Wat de casus X betreft zal het voormalig locatiehoofd X, gezien de schijn van belangenverstremming, niet langer zitting kunnen hebben in de ontslagcommissies.”

Verder werd aangegeven dat het manipuleren van de tijdigheidscijfers, om de prestaties intern beter te laten lijken dan ze waren, een (voormalig) locatiehoofd zwaar werd aangerekend. In die rol bestaat immers de eindverantwoordelijkheid voor correct handelen en het verantwoorden van de eigen prestaties en die van de medewerkers. Ongeacht de vraag of verzoekster hierin bewust of onbewust een actieve of passieve rol had gespeeld, voelde CWI zich genoodzaakt haar in haar voormalige verantwoordelijkheid alsnog aan te spreken, zo werd aangegeven.

De Raad van bestuur achtte het gepast om verzoekster, na de ingeplande commissievergaderingen voor 2007, om leeftijdsredenen te laten stoppen met het OAC-werk in het district waar zij niet als locatiehoofd werkzaam was geweest. Aangezien de schijn van belangenverstremming district X betrof en haar ex-medewerkers haar houding als OAC-lid als lastig ervoeren was beslist dat verzoekster vanaf dat moment geen zitting meer diende te nemen in de OAC's van district X. Dit zou geruisloos verlopen aangezien verzoekster niet meer zou worden ingeroosterd en vanaf 1 oktober 2007 een nieuwe benoemingsperiode voor OAC-leden inging.

Verder werd nog verwezen naar het feit dat de Nationale ombudsman had uitgesproken dat elke schijn van belangenverstremming bij de behandeling van ontslagaanvragen door OAC-leden moet worden voorkomen. CWI deelde deze visie. Helaas speelde tenminste deze schijn in de situatie van verzoekster, zodat de genoemde maatregelen onvermijdelijk waren. Indien verzoekster hieraan behoefte had kon het besluit nog mondeling worden

toegelicht.

12. Bij brief van 1 mei 2007 reageerde verzoekster op de brief van CWI. Zij gaf aan dat, na haar pensionering, vier medewerkers van de locatie X onzuivere acties jegens haar hadden ondernomen; zeven medewerkers waren het hiermee pertinent oneens geweest. Naar de mening van verzoekster was sprake van leugens en laster en was het rapport eenzijdig tot stand gekomen. Zij had tot op dat moment geen afschrift van de klokkenluiderbrief ontvangen en er was geen sprake geweest van hoor en wederhoor. Volgens verzoekster leek het erop dat topfunctionarissen van CWI hun macht hadden gebruikt om haar eer en goede naam aan te tasten.

Verzoekster wees er nog op dat zij haar werkzaamheden als OAC-lid tot tevredenheid had uitgevoerd. Ook gaf zij aan dat binnen CWI allang bekend was geweest dat zij in het Algemeen bestuur van de Kamer van Koophandel zitting had; zij zat daar bovendien in een zware FNV-delegatie die ervoor zorgt dat de belangen van werknemers niet worden geschaad.

13. Bij brief van 14 mei 2007 wendde verzoekster zich vervolgens tot de Nationale ombudsman. Zij gaf onder meer aan dat de klokkenluider - aan wiens status van klokkenluider zij overigens twijfelde - ten onrechte een klacht over haar had ingediend. Voordat hij hiertoe overging had hij ook al een lid van de OAC benaderd met het verhaal dat zij met twee petten op in de OAC-bijeenkomsten zat en agressief was; zij had dit van het districtshoofd gehoord. Hierna had over deze kwestie een briefwisseling plaatsgevonden; het OAC-lid had geschreven er niets van te begrijpen, want zo kende hij verzoekster niet. De kwestie was uiteindelijk tot tevredenheid van dit lid opgelost, zo wist verzoekster.

Ook werd in het rapport dat was opgesteld uitgegaan van onjuiste gegevens. Deze gegevens waren, ondanks verzoeksters nadere uitleg, ook niet gecontroleerd. Naar de mening van verzoekster was geen sprake van belangenverstrengeling en ook ontbrak iedere onderbouwing. Ook was er geen sprake van een onafhankelijk onderzoek. Zij wees er onder meer op dat de geïnterviewde OAC-leden door de klokkenluider zelf waren aangereikt; hetzelfde gold voor de onderzochte dossiers. Zelf had zij ook met een aantal commissieleden gesproken; haar was gebleken dat zij geen enkel probleem hadden met haar functioneren, nu en in het verleden. De bewuste dossiers had zij ook nooit kunnen inzien. Ook gaf zij aan de beschuldiging dat zij op de hoogte zou zijn van het manipuleren van cijfers ten stelligste te ontkennen. Ze verwees in dit verband ook naar een bijgevoegd memo waarin ze de medewerkers op locatie X instrueerde hoe zij ervoor moesten zorgen dat de dossiers zoveel mogelijk binnen zes weken werden afgehandeld. Waarom, zo gaf verzoekster aan, zou ze dit hebben gedaan als ze wist van de fraude.

Ten slotte gaf zij aan dat zij zonder enige vorm van hoor en wederhoor was geschorst voor de OAC-bijeenkomsten op twee locaties (dat zij niet langer als OAC-lid zou optreden op



locatie X had zij zelf voorgesteld). Van haar schorsing had CWI de FNV niet op de hoogte gesteld; naar verzoeksters mening kwam de onafhankelijkheid van de OAC-leden hierdoor onder druk te staan.

Zij concludeerde dat CWI haar nu blijkbaar de zwarte Piet toespeelde, dit omdat de klokkenluider had gedreigd alles naar buiten te brengen. Ook moest worden verbloemd dat CWI een feilbaar computersysteem in stand hield.

14. Op 1 juni 2007 lichtte verzoekster haar klacht nog mondeling toe, tijdens een gesprek op het Bureau Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat zij van CWI, tot op dat moment, niets meer had vernomen.

Verder vertelde zij dat zij, tijdens een bijeenkomst waar zij als OAC-lid aanwezig was, een aanvaring had gehad met een voormalig medewerker van locatie X (die als voorzitter aanwezig was). Zij ging ervan uit dat dit ook de medewerker was die een klacht over haar had ingediend; hij had dit namelijk zelf rondverteld op locatie X. Zij had de indruk dat hij hierna geen OAC-bijeenkomsten meer wilde voorzitten als zij daar ook aanwezig zou zijn.

Daarnaar gevraagd gaf verzoekster aan zich wel te kunnen voorstellen dat zij een groter stempel op de OAC-bijeenkomsten drukte. In de bijeenkomsten waaraan zij deelnam had zij ook altijd benadrukt dat de andere leden haar erop moesten attenderen als het niet naar wens zou gaan. Achteraf kon zij zich ook wel voorstellen dat het voor locatie X problematisch was, vanwege het feit dat zij daar locatiehoofd was geweest; voor de andere locaties ging dat echter niet op.

Over het onderzoeksverslag merkte verzoekster nog op dat dit, ondanks het feit dat het als samenvatting werd aangeduid, de enige versie was. Zij had ook begrepen dat geen gespreksnotities van de interviews waren gemaakt en/of bewaard. Van het gesprek dat zijzelf in het kader van het onderzoek had, had zij ook nooit een verslag gezien. Ook had zij de dossiers die in het onderzoek waren betrokken nooit kunnen inzien. Toen zij thuis werd bezocht door de onderzoeker en de Landelijk manager JZ was zij, als gevolg van een zware operatie, niet mobiel. Ze was daardoor onvoldoende in staat om op dat moment kennis te nemen van de dossiers.

15. Bij brief van 6 juli 2007 startte de Nationale ombudsman het onderzoek naar verzoeksters klacht. Bij brief van 1 augustus 2007 gaf CWI een reactie op de klachtformulering en de nadere vragen. Ook werden enkele bijlagen meegestuurd. CWI gaf om te beginnen aan dat het de uitdrukkelijk wens van de klokkenluider was dat zijn brief niet zou worden doorgestuurd. Zowel de minister-president als de minister van SZW was van mening dat deze wens gerespecteerd diende te worden. Daarom verzocht CWI de Nationale ombudsman de brief niet door te sturen aan verzoekster en, mocht hij dit toch overwegen, hiertoe alleen over te gaan met toestemming van de minister-president.

Verder werd de volgende toelichting gegeven op de tijdigheidscijfers. De eerste maal dat een handeling in Arcos wordt ingevoerd wordt deze gekoppeld aan een beslissingsdatum; daarbij wordt rekening gehouden met de streeftermijn van zes weken. Alle verdere handelingen, zoals het aanmaken van een brief, worden door Arcos geregistreerd op de aanmaakdatum. In de praktijk werkt een consultant al aan de beslissing voordat de aanvraag is behandeld in de OAC. Het gevolg hiervan is dat een verkeerde afhandeldingsdatum in Arcos terechtkomt; deze moet handmatig aangepast worden. Als dat niet gebeurt wordt de eerste datum waarop aan de beschikking wordt gewerkt als afhandeldingsdatum geregistreerd. Zo ontstaat dus een vertekend beeld van de afhandelingsnelheid.

Na onderzoek van een veertigtal door de klokkenluider aangewezen dossiers was gebleken dat in 26 van die zaken foutieve data stonden; vier daarvan hadden invloed op de tijdigheidsscore. Omdat de betrokken consultants dit, tijdens een werkoverleg waarbij ook de Landelijk manager JZ en het districtshoofd aanwezig waren, niet hadden ontkend en omdat dit later - door enkele betrokkenen - in individuele gesprekken was érkend, had de onderzoeker vervolgens de conclusie getrokken dat er gemanipuleerd was om de indruk te wekken dat het tempo van afhandeling hoger lag dan in werkelijkheid het geval was. Achteraf bleek dat dit op jaarbasis niet in omvangrijke mate was gebeurd, maar de betrokken medewerkers en verzoekster als leidinggevende waren daarvoor wel verantwoordelijk gehouden door de onderzoeker.

Tijdens de gesprekken die tijdens het onderzoek waren gehouden was ook verzoeksters rol als OAC-lid aan de orde gesteld. Het ging, zo was gebleken, om een klacht van de klokkenluider in zijn rol van voorzitter van de OAC over het functioneren van verzoekster in twee OAC-vergaderingen, om een vergelijkbare klacht van een andere voorzitter van de locatie X, om een brief van een OAC-lid waarin deze zijn bezorgdheid uitsprak over de gang van zaken in de OAC na de komst van verzoekster als lid en om vergelijkbare mondelinge uitlatingen van drie andere OAC-leden.

In al deze gevallen stond de rol van verzoekster als lid van de OAC centraal. Voorts had verzoekster in juni 2006 - schriftelijk - erkend dat zij ten onrechte haar invloed naar voormalig medewerkers had laten gebruiken door een gemachtigde van een werkgever in een lopende zaak. Ook had zij incidenteel een werkgever geïnformeerd over de wijze waarop een ontslagprocedure verloopt.

Op basis van het onderzoek naar haar functioneren als OAC-lid had CWI geconcludeerd dat verzoekster nog te veel van uit haar vorige rol als voorzitter en leidinggevende handelde en adviseerde en dat zij moeite had de benodigde distantie in acht te nemen als OAC-lid.

Ook gezien haar adviesrol richting werkgevers - terwijl zij namens werknemers OAC-lid was - ontstond volgens het onderzoek enige schijn van belangenverstrengeling, althans

vragen over haar objectieve en neutrale rol als OAC-lid. Daarom was met haar besproken dat zij zou terugtreden als OAC-lid; voor locatie X had verzoekster dat zelf voorgesteld. Dit gebeurde primair vanwege haar moeite met de rolscheiding, subsidiair vanwege de schijn van belangenverstremgeling. Overigens stonden de tijdigheidscijfers hier los van.

Verder was CWI van mening dat verzoekster, als manager, terecht verantwoordelijk werd gehouden voor de cijfers. Na herbeoordeling van de zaak was CWI echter van mening dat het woord manipulatie ten aanzien van verzoekster een te zware kwalificatie was. Manipuleren veronderstelt immers een actief (aanzetten tot) handelen; daarvan was in het geval van verzoekster echter niet gebleken. Hooguit was sprake geweest van nalatigheid in sturing en controle in 2003. De impact op de tijdigheidscijfers bleek echter beperkt te zijn; ook had verzoekster, blijkens de door haar overgelegde memo van 4 februari 2004, de registratiediscipline actief aangescherpt.

Ook gaf CWI aan dat onjuist was dat het accent was gelegd op de schijn van belangenverstremgeling; het accent had op de rolvermenging moeten worden gelegd.

In reactie op de vraag waarom CWI nu blijkbaar van mening was dat verzoekster niet langer OAC-lid kon zijn terwijl zij destijds juist door CWI was aanbevolen, gaf CWI aan dat verzoekster nooit ter discussie had gestaan noch stond en dat er geen enkele twijfel bestond over haar deskundigheid. Pas nadat de al aangehaalde kwesties waren gaan spelen waren twijfels gerezen over de vraag of het wel verstandig was geweest om haar voor te dragen als OAC-lid. Gezien het risico van rolvermenging was de conclusie dat dit niet zo was.

Ook gaf CWI, daarnaar gevraagd, aan dat verzoeksters lidmaatschap van het Algemeen bestuur van de Kamer van Koophandel haar niet werd tegengeworpen. De verwijtende ondertoon in de onderzoeksrapportage was in dat opzicht niet terecht. Het enkele feit dat zij een werkgever had geïnformeerd over de ontslagprocedure werd haar ook niet tegengeworpen.

Verder gaf CWI, in reactie op een vraag van de Nationale ombudsman, aan dat - voor zover bekend - geen andere ex-leidinggevenden zitting hadden in de OAC, in ieder geval niet direct aansluitend aan het dienstverband. Op medewerkerniveau kwam dit een enkele keer voor; dat verliep zonder incidenten.

CWI was van mening dat het in zijn algemeenheid niet bezwaarlijk hoeft te zijn om een voormalig CWI-medewerker te benoemen in een OAC. Wel vergt deze situatie dat het OAC-lid zich extra bewust is van de andere rol die hij heeft, namelijk louter als adviseur. Daarbij past een terughoudendheid in sturing; dat is de rol van de beslisser van CWI. Daarnaast moet voldoende ruimte en respect worden gelaten aan de voorzitter van de OAC zodat deze zijn technisch voorzitterschap naar behoren kan invullen. Vermenging met oude elementen uit de voormalige rol bij CWI mag niet voorkomen.

De zaak van verzoekster en voortschrijdend inzicht hadden CWI inmiddels doen concluderen dat het niet wenselijk is dat een ex-medewerker van CWI direct aansluitend aan zijn dienstverband OAC-lid wordt, dit om elk risico van rolvermenging te voorkomen. Daarom zou CWI de sociale partners voorstellen geen voormalig CWI-medewerkers meer voor te dragen, in ieder geval niet direct aansluitend aan het dienstverband.

Ook verzocht de Nationale ombudsman CWI om aan te geven of de toepasselijke regelgeving ruimte biedt voor de wijze waarop verzoekster was geschorst. CWI gaf aan dat het Reglement ontslagadviescommissies CWI 2003 niet in schorsing voorziet. Wel kan ontslag worden gegeven op eigen verzoek, op verzoek van de vertegenwoordigende organisatie of op verzoek van de voorzitter van de OAC (na raadpleging van de vertegenwoordigende organisatie). De Raad van bestuur had het gepast geacht dat verzoekster, conform haar suggestie, zou stoppen op locatie X en ook op de andere locaties in hetzelfde district. Daarnaast diende zij ook op te houden met haar OAC-werkzaamheden in het andere district; per 1 oktober 2007 zou zij niet meer worden herbenoemd. Een formeel ontslag achtte de Raad van bestuur niet noodzakelijk, gezien de resterende zittingsperiode. Wel diende verzoekster terug te treden. Zo zou de schade voor haarzelf beperkt blijven en zou het risico van rolvermenging worden voorkomen; dit leek CWI een billijke maatregel. De FNV was er overigens over geïnformeerd dat verzoekster niet meer werd ingeroosterd.

Verder gaf CWI aan dat de reglementen zouden worden aangepast omdat gebleken was dat schorsing wel een probaat en adequaat middel kan zijn.

Over het onderzoek merkte CWI nog het volgende op. Het onderzoek had het karakter van een onderzoek naar intern handelen van CWI-medewerkers, in het bijzonder ten aanzien van de tijdigheidscijfers. Op zich was het onderzoek niet onjuist geweest. Ten opzichte van verzoekster echter was de Raad van bestuur van mening dat het beter zou zijn geweest indien het onderzoeksresultaat ter inzage zou zijn gegeven en zij in de gelegenheid zou zijn gesteld daarop te reageren. Wel wees CWI er nog op dat verzoekster, in december 2006, was geconfronteerd met de desbetreffende ontslagdossiers. Zij had de feitelijke onjuistheden daarin niet ontkend, wel ontkende zij dat zij daarvan op de hoogte was. Ook had verzoekster e-mailberichten aan de onderzoeker gestuurd, onder andere een afschrift van een e-mailbericht aan de Landelijk manager JZ, waarin zij haar visie op de zaak in het algemeen kenbaar maakte, dus zonder de stukken te kennen.

Ten slotte concludeerde CWI dat aan de hand van de bevindingen van het onderzoek niet met zekerheid kon worden vastgesteld dat verzoekster op de hoogte was van het antidateren. Ook was het onderzoek ten opzichte van verzoekster niet in alle opzichten juist geweest. CWI stelde voor de klacht alsnog intern te behandelen en verzoekster in verband daarmee uit te nodigen voor een gesprek met het verantwoordelijke lid van de Raad van bestuur.

16. Bij brief van 3 oktober 2007 werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op het voorgaande te reageren. De Nationale ombudsman stuurde haar de klokkenluiderbrief, overeenkomstig het dringend verzoek van CWI, niet toe; slechts één passage in deze brief bleek betrekking op verzoekster te hebben. Duidelijk was dat de brief niet was geschreven om verzoeksters optreden aan de kaak te stellen. Wel werd, in overleg met CWI, de passage aangehaald die op verzoekster betrekking had. Deze luidde als volgt:

“Vanuit mijn verantwoordelijkheid heb ik getracht de gedragingen van een op eigenbelang belust gepensioneerd voormalig hoofd van de vestiging X en thans commissielid voor deze kamer met bovengenoemde functionarissen bespreekbaar te maken.”

17. Op 23 oktober 2007 werd de reactie van verzoekster op hetgeen CWI had laten weten, ontvangen. Verzoekster benadrukte dat met de dossiers, die waren geselecteerd voor het onderzoek, niets mis was. Het probleem zat in de verwerking van de gegevens van deze dossiers in het computersysteem Arcos. Op dit systeem worden de aan het ministerie verstrekte tijdigheidscijfers gebaseerd. Verder gaf zij aan dat een groot deel van de medewerkers op haar voormalige CWI-vestiging had ontkend dat sprake was geweest van fraude. Ook wees zij erop dat het locatiehoofd van een vestiging waar volgens de cijfers een veel hoger aantal malversaties voorkwamen, was bevorderd tot districtshoofd van twee locaties. Zij benadrukte dat zij niet op de hoogte was geweest van het manipuleren van cijfers.

Ook liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij slechts eenmaal een OAC-vergadering had bijgewoond waar de klokkenluider als voorzitter fungeerde. Tweemaal had zij een vergadering bijgewoond waarin een andere medewerker van haar voormalige vestiging voorzitter was. Met het werkgeverslid dat schriftelijk zijn bezorgdheid had geuit over haar OAC-lidmaatschap had zij nooit een vergadering gehad. Zij was ervan overtuigd dat de klokkenluider dit werkgeverslid woorden in de mond had gelegd.

Verder benadrukte zij dat zij zelf ook contact had opgenomen met de telefonisch geïnterviewde commissieleden; over haar deskundig handelen in de OAC-bijeenkomsten bestond, wat hen betrof, geen twijfel.

Over het feit dat zij zich had teruggetrokken als OAC-lid op haar voormalige vestiging merkte verzoekster nog op dat zij dit had gedaan omdat deze locatie na haar vertrek niet meer functioneerde. Om de situatie hier niet verder op de spits te drijven en vanwege haar loyaliteit aan de districtsmanager had zij besloten deze vestiging dan voorlopig maar op te geven.

Verder gaf verzoekster nog aan de stap van belangenverstrengeling naar rolvermenging ongeloofwaardig te vinden. Op grond van de schijn van belangenverstrengeling was zij geschorst; over rolvermenging was door CWI nooit met haar gesproken. Verzoekster leidde hieruit dan ook af dat blijkbaar geen sprake was geweest van belangen-

verstrengeling.

Ook wees zij erop dat ze niet begreep hoe CWI kon beweren dat zij op haar voormalige vestiging haar plaats niet zou kennen en wel op de andere vestigingen waar zij OAC-lid was; ook hier kenden de medewerkers haar immers al jaren als voormalig locatiehoofd.

Zij bleef dan ook van mening dat CWI haar ten onrechte had geschorst op beide kantoren; bovendien was dit gebeurd zonder FNV daarin te kennen. Ook was met haar destijds niet gesproken over het feit dat zij geen commissies meer mocht draaien in verband met belangenverstrengeling; wel was tegen haar gezegd dat de schorsing samenhang met het manipuleren met cijfers.

18. Op 25 oktober 2007 ontving de Nationale ombudsman van CWI nog een landelijk overzicht van cijfers over 2003. In dit overzicht werd, per vestiging en per kwartaal, aangegeven hoeveel beschikkingen in Arcos waren aangemaakt vóór de OAC-bijeenkomst. Op alle vestigingen kwam dit in 2003 voor, zo blijkt. Op sommige vestigingen slechts sporadisch, bijvoorbeeld 4 maal op 5359 beslissingen; op andere vestigingen beduidend vaker (bijvoorbeeld 254 maal op 4975 beslissingen). De vestiging waar verzoekster locatiehoofd was behoorde met 23 verkeerd geregistreerde beslissingen op een totaal van 3684 beslissingen tot de vestigingen waar dit probleem zich slechts in geringe mate voordeed.

19. In januari 2008 had verzoekster gesprekken met onder meer de voorzitter van de Raad van bestuur van CWI. Verzoekster gaf hierna aan dat deze gesprekken in goede harmonie en constructief waren verlopen. Op 3 april 2008 ten slotte stuurde de voorzitter van de Raad van bestuur verzoekster een afsluitende brief.

Hij gaf aan allereerst te constateren dat het onderzoek dat had plaatsgevonden naar aanleiding van het signaal van de klokkenluider onzorgvuldig was geweest. Het principe van hoor en wederhoor was niet, in ieder geval niet juist, toegepast.

Waar het de beschuldigingen van antedateren betrof was hem gebleken dat sprake was geweest van onjuistheden in de registraties over de tijdigheid van besluitvorming op de locatie waar verzoekster werkzaam was geweest. Of dit bewust was gebeurd liet hij in het midden, zo gaf hij aan; in ieder geval was hem niet gebleken dat verzoekster hiervan afwist. Aan de andere kant, zo stelde hij vast, had dit plaatsgevonden onder verzoeksters managementverantwoordelijkheid. In die hoedanigheid kon zij hierop dan ook worden aangesproken en in zijn functie moest hij haar hierop ook aanspreken. Dat was niets persoonlijks maar puur functioneel.

Op het aspect van de belangenverstrengeling was het onderzoek te zwaar aangezet. Hij gaf aan dat te betreuren maar het wel te kunnen begrijpen, gezien het feit dat de Nationale ombudsman rond die tijd bekend maakte een onderzoek te zullen instellen naar de

ontslagprocedure en zijn opvatting dat zelfs de schijn van belangen- verstrengeling moet worden vermeden. Dat nam echter niet weg dat verzoekster hiervan het slachtoffer was geworden. Dat aspect had, met de wijsheid achteraf, zorgvuldiger moeten worden meegewogen.

Het was, zo gaf de voorzitter ten slotte aan, hoog tijd om deze onverkwikkelijke affaire tot een einde te brengen. Hij constateerde dat de zaak een gewicht had gekregen dat zich niet verdroeg met hetgeen verzoekster te verwijten viel. Dat gold zeker als hij haar lange staat van dienst daarbij betrok.

Wat de voorzitter van de Raad van bestuur betrof was de relatie tussen CWI en verzoekster hiermee dan ook genormaliseerd. Hij zag geen belemmeringen voor een eventuele samenwerking, mocht zich daartoe een voordracht voordoen.

## **Beoordeling**

### **I. Ten aanzien van het manipuleren van de tijdigheidscijfers**

20. Verzoekster klaagde erover dat zij was aangesproken op het feit dat op locatie X, in 2003 (en vermoedelijk ook in 2004), de tijdigheidscijfers van de ontslagdossiers waren gemanipuleerd.

21. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste impliceert dat de conclusies die een bestuursorgaan trekt uit een onderzoek logischerwijs voortvloeien uit hetgeen tijdens het onderzoek is vastgesteld.

22. Dat de tijdigheidscijfers zijn aangepast om zo een beter resultaat te verkrijgen is - zo valt af te leiden uit het onderzoeksverslag - erkend door medewerkers van locatie X. Van de juistheid van deze aanpassing zal dan ook moeten worden uitgegaan.

Zoals de Raad van bestuur heeft aangegeven kon verzoekster, in haar hoedanigheid van (ex)leidinggevende op het desbetreffende kantoor, worden aangesproken op het feit dat tijdigheidscijfers waren gemanipuleerd om zo de tijdigheidscore te flatteren. Hiervoor was immers niet noodzakelijk dat ook kwam vast te staan dat zij hiervan op de hoogte was; de gang van zaken op de vestiging viel nu eenmaal onder haar verantwoordelijkheid.

Echter, op basis van het onderzoeksverslag kon CWI niet tot de conclusie komen dat verzoekster op de hoogte was van dit manipuleren of hierin zelf op enige wijze een - actieve - rol had gespeeld. Een dergelijke conclusie wordt niet gedragen door hetgeen in het verslag is aangegeven. Dat dit zo is, is door de Raad van bestuur ook erkend.

In zoverre heeft CWI dan ook gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk in zoverre verzoekster werd aangesproken in haar positie als leidinggevende.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk in zoverre door CWI werd aangegeven dat verzoekster op de hoogte was van het manipuleren of hierin zelfs een actieve rol had gespeeld.

## **II. Ten aanzien van verzoeksters deelname aan OAC-bijeenkomsten**

23. Verder klaagde verzoekster erover dat CWI haar had meegedeeld dat zij, gezien de schijn van belangenverstrengeling, niet langer zitting zou kunnen hebben in de OAC.

24. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit houdt onder meer in dat een bestuursorgaan de regelgeving die - tevens - ziet op de bescherming van procedurele belangen van burgers, naleeft.

25. Duidelijk is dat CWI er, in 2006, volledig achter stond dat verzoekster OAC-lid zou worden. Zoals de Raad van bestuur ook heeft aangegeven werd, ook naderhand, niet getwijfeld aan de deskundigheid van verzoekster. Wel waren enkele incidenten die zich rond verzoekster voordeden voor CWI aanleiding om te twijfelen of het verstandig was geweest verzoekster voor te dragen. De Raad van bestuur wees er daarbij op dat het risico van rolvermenging de belangrijkste reden was geweest om hierover van mening te veranderen; de schijn van belangenverstrengeling kwam hierbij op de tweede plaats.

Ook is aannemelijk dat het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek naar de ontslagprocedure een rol heeft gespeeld. De voorzitter van de Raad van bestuur stelt dat, mede als gevolg hiervan, het onderzoek door CWI te zwaar is aangezet.

26. Uit de incidenten rond verzoeksters OAC-lidmaatschap blijkt naar de mening van de Nationale ombudsman dat het risico van rolvermenging, gelet op de taak van de OAC, zeker aanwezig was. Verzoekster was zich hiervan blijkbaar ook wel bewust, maar zij zag alleen bezwaren voor zover het de locatie betrof waar zij als locatiehoofd werkzaam was geweest. De Nationale ombudsman ziet dit echter anders dan verzoekster. Op de andere locaties was zij eveneens bekend als (ex)locatiehoofd. Daarnaast is niet uit te sluiten dat verzoekster, gezien haar ervaring als locatiehoofd, een groter stempel op de OAC-bijeenkomsten heeft gedrukt dan wenselijk was. Op die manier was onvoldoende gewaarborgd dat zij als OAC-lid kan functioneren.

De Nationale ombudsman komt dan ook tot de conclusie dat CWI er destijds beter aan had gedaan verzoekster niet voor te dragen als OAC-lid.

In de wijze waarop CWI op een later moment heeft bewerkstelligd dat verzoekster niet langer als OAC-lid zou optreden kan de Nationale ombudsman zich echter niet vinden.



CWI had er verstandig aan gedaan over dit voorgenomen besluit in overleg te treden met de voordragende vakcentrale. Het lijkt erop dat CWI zelf ook moeite heeft gehad om de rollen van verzoekster, als OAC-lid en als ex-werkneemster, gescheiden te houden.

Vanuit een oogpunt van de onafhankelijkheid van de OAC acht de Nationale ombudsman het verder niet gewenst dat CWI een OAC-lid, zonder overleg met de voordragende vakcentrale, feitelijk op non-actief stelt.

De gedraging is niet behoorlijk voor zover het gaat om de wijze waarop verzoeksters lidmaatschap van de OAC tot een einde is gebracht.

### III. Ten aanzien van het integriteitonderzoek

27. Ten slotte klaagde verzoekster erover dat het door CWI uitgevoerde integriteitonderzoek op onvoldoende zorgvuldige wijze had plaatsgevonden.

28. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord.

29. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

30. In reactie op de klacht heeft de Raad van bestuur aangegeven dat hij het onderzoek, dat het karakter had van een onderzoek naar intern handelen van medewerkers, op zich niet onjuist acht. Wel is de Raad van bestuur van mening dat het beter zou zijn geweest als het onderzoeksresultaat aan verzoekster ter inzage zou zijn gegeven en als zij in de gelegenheid zou zijn gesteld daarop te reageren.

In de brief die verzoekster na de gesprekken tussen haar en CWI nog ontving wordt verder aangegeven dat het onderzoek dat heeft plaatsgevonden onzorgvuldig is geweest. In ieder geval is het principe van hoor en wederhoor niet dan wel niet juist toegepast.

De Nationale ombudsman kan dit onderschrijven: hij stelt vast dat tijdens het onderzoek onvoldoende rekening is gehouden met verzoeksters belangen, in het bijzonder het vereiste van hoor en wederhoor.

Echter, niet alleen het vereiste van hoor en wederhoor is geschonden. Ook, zo stelt de Nationale ombudsman vast, wekt de wijze waarop het onderzoek is verricht en in het bijzonder het verslag van dit onderzoek de indruk dat het oordeel over verzoekster feitelijk al vaststond toen het onderzoek werd ingesteld. In dit opzicht heeft CWI ook in strijd met het verbod van vooringenomenheid gehandeld.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer, is

gegrond ten aanzien van:

- het manipuleren van de tijdigheidscijfers, voor zover door CWI werd aangegeven dat verzoekster hiervan op de hoogte was of hierin zelfs een actieve rol had gespeeld, wegens strijd met het motiveringsvereiste;
- de wijze waarop verzoeksters lidmaatschap van de OAC tot een einde is gebracht, wegens strijd met het beginsel van fair play;
- de wijze waarop het integriteitonderzoek heeft plaatsgevonden, wegens strijd met het beginsel van hoor en wederhoor en wegens strijd met het verbod van vooringenomenheid.

niet gegrond ten aanzien van:

- het manipuleren van de tijdigheidscijfers, voor zover verzoekster werd aangesproken in haar positie als leidinggevende.

## Aanbeveling

De Raad van bestuur van de CWI wordt in overweging gegeven:

- bij de aangekondigde aanpassing van het Reglement ontslagadviescommissies CWI 2003 erin te voorzien dat schorsing van een OAC-lid slechts kan plaatsvinden na raadpleging van de voordragende vakcentrale.
- in overleg met de vakcentrales tot afspraken te komen over het voordragen van (voormalig) CWI-medewerkers als OAC-lid en deze afspraken vast te leggen in het Reglement ontslagadviescommissies CWI.

De CWI heeft het Reglement ontslagadviescommissies CWI aangepast in die zin dat de Raad van bestuur tussentijds ontslag kan verlenen na raadpleging van de voordragende organisatie, wegens het niet meer voldoen aan bepaalde criteria. Dit tussentijds ontslag wordt gemeld aan het lid en aan de voordragende instantie. Schorsing kan hieraan voorafgaan.

Voorts bepaalt het Reglement nu dat werknemers van de CWI gedurende hun dienstverband met CWI niet worden benoemd als lid van de OAC. Hetzelfde geldt gedurende twee jaar na beëindiging van het dienstverband. Voor personen die buiten dienstverband voor CWI werkzaamheden verrichten die vergelijkbaar zijn met die van

werknemers van CWI, geldt hetzelfde.

## Onderzoek

Op 15 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 14 mei 2007, van mevrouw Y te Z, met een klacht over een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer.

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

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

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

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

De Centrale organisatie werk en Inkomen berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

### Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 14 mei 2007, met diverse bijlagen.
2. Nadere informatie, ontvangen van verzoekster op 1 juni 2007.
3. Verslag van het gesprek met verzoekster dat op 1 juni 2007 plaatsvond.
4. Nadere informatie van verzoekster, ontvangen op 2 juni 2007.
5. De reactie op de klacht van CWI, gedateerd 1 augustus 2007.
7. Reactie van verzoekster op hetgeen CWI liet weten, gedateerd 22 oktober 2007.
8. Nadere informatie van CWI, gedateerd 23 oktober 2007.

9. Een brief van CWI aan verzoekster (naar aanleiding van de gesprekken die tussen hen plaatsvonden), ontvangen op 1 april 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

1. Reglement ontslagadviescommissies CWI 2003

"§ 2. Samenstelling ontslagadviescommissie, benoeming, tussentijds ontslag leden

Artikel 3. Samenstelling

1. De voordragende instanties dragen per district minimaal 9 vertegenwoordigers van organisaties van werkgevers en minimaal 9 personen van organisaties van werknemers voor tot benoeming als lid van de ontslagadviescommissie. De ontslagadviescommissie kan bijeenkomen in kamers van verschillende samenstelling, waarin een werknemers-vertegenwoordiger en een werkgeversvertegenwoordiger aanwezig is.

2. Het voorzitterschap van de ontslagadviescommissie wordt ingevuld door een daartoe bevoegde functionaris van de afdeling Juridische Zaken van CWI.

3. Bevoegd tot voordracht van een persoon voor benoeming tot lid is een organisatie van werkgevers en werknemers die door de Stichting van de Arbeid als representatieve organisatie is aangewezen

4. De organisaties die leden van de ontslagadviescommissie voordragen selecteren deze op basis van deskundigheid, alsmede de affiniteit die de kandidaat-leden hebben met het gedachtegoed van de betreffende organisatie.

5. Leden van de ontslagadviescommissie hebben een geheimhoudingsplicht.

Artikel 4. Benoeming, termijn

1. Een lid van de ontslagadviescommissie wordt door de Raad van bestuur benoemd. De Raad van bestuur maakt de benoeming bekend aan het lid, de ontslagadvies- commissie en de voordragende instantie.

2. De benoeming geschiedt voor de duur van vier jaar. Een aftredend lid is terstond herbenoembaar.

3. Indien bijzondere omstandigheden het noodzakelijk maken kan de benoemingsduur voor ten hoogste 6 maanden worden verlengd.

4. Een lid van de ontslagadviescommissie woont jaarlijks in beginsel ten minste zes vergaderingen bij.

#### Artikel 5. Tussentijds ontslag

1. De Raad van bestuur verleent een lid tussentijds ontslag:

- a. op verzoek van dat lid;
- b. op verzoek van de organisatie die het lid voor benoeming heeft voorgedragen;
- c. indien wetswijzigingen dit noodzakelijk maken.

1. De Raad van bestuur kan tussentijds ontslag verlenen op verzoek van de voorzitter van de ontslagadviescommissie, na raadpleging van de voordragende organisatie, wegens het niet (meer) voldoen aan de criteria als genoemd in artikel 3, lid 4, van dit Reglement.

2. De Raad van bestuur meldt het tussentijds ontslag aan het lid, de ontslagadviescommissie en de voordragende organisatie."

2. Het persbericht dat de Nationale ombudsman op 20 februari 2007 uitbracht naar aanleiding van het instellen van een onderzoek naar de ontslagprocedure:

"...De Nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer, start een onderzoek naar de deugdelijkheid van de ontslagprocedure van de Centrale organisatie Werk en Inkomen (CWI). Dit maakte hij vandaag bekend. Aanleiding voor het onderzoek zijn klachten en signalen die hem hebben bereikt over gebrek aan transparantie, belangenverstrengeling en schijn van partijdigheid bij deze procedure. Voor werknemers kan de uitkomst van de procedure leiden tot ontslag. De deugdelijkheid van de procedure moet dan ook boven twijfel verheven zijn. Het onderzoek gaat over de waarborgen van de huidige procedure, en de vraag welke waarborgen zouden moeten gelden en hoe de procedure verbeterd kan worden. De resultaten worden dit najaar verwacht.

Als werkgevers van plan zijn een werknemer te ontslaan (bijvoorbeeld om bedrijfseconomische redenen) is een ontslagvergunning nodig. De CWI kan deze vergunning verstrekken. Voorafgaand aan het verstrekken van de vergunning wordt door een ontslagcommissie van de CWI advies gegeven. In deze commissie zitten zowel werkgevers - als werknemersvertegenwoordigers. Voor werknemers heeft de uitkomst van deze ontslagprocedure vergaande gevolgen. Werkgevers kunnen met de ontslagvergunning van de CWI in de hand een werknemer zonder ontslagvergoeding ontslaan. Werknemers moeten er daarom van op aan kunnen dat de ontslagvergunningen

pas worden afgegeven na een eerlijke procedure die van voor dit soort procedures gebruikelijke waarborgen is voorzien..."