



Rapport

Datum: 14 mei 1998

Rapportnummer: 1998/169

Klacht

Op 8 december 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te Eefde, ingediend door de FNV Leden Service te Arnhem, met een klacht over een gedraging van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening IJssel-Veluwe te Apeldoorn. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening IJssel-Veluwe (RDA) haar werkgever op 28 oktober 1997 toestemming heeft verleend de arbeidsverhouding met haar te beëindigen. Zij is van mening dat de RDA het anciënniteitbeginsel niet juist heeft toegepast.

Achtergrond

Delegatiebesluit 1993 (Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 14 januari 1993, nr. ABA/OT 92.0750, Stcrt. 11) Artikel 8:

"De Regionaal Directeur beoordeelt of het voorgenomen ontslag redelijk is, in aanmerking nemende de mogelijkheden en belangen van de betrokken werkgever en werknemer, en andere belangen voorzover de navolgende regels zulks inhouden." Artikel 9, eerste, tweede en vierde lid:

"1. Indien de werkgever aannemelijk heeft gemaakt dat uit bedrijfseconomisch oogpunt een of meer arbeidsplaatsen dienen te vervallen, verleent de Regionaal Directeur toestemming tot beëindiging van de arbeidsverhouding van de daarbij betrokken werknemers, mits de navolgende artikelliden in acht worden genomen.

2. Per bedrijfsvestiging en per categorie uitwisselbare functies dienen de werknemers met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in aanmerking te worden gebracht. (...)

4. Indien de werkgever aannemelijk maakt dat een werknemer over zodanige bijzondere kennis of bekwaamheden beschikt, dat zijn ontslag voor het functioneren van de onderneming te bezwaarlijk

zou zijn, kan de Regionaal Directeur deze werknemer buiten beschouwing laten bij de toepassing van het tweede lid."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van

het verslag te kunnen verenigen. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoekster was sinds 21 oktober 1972 in dienst bij haar werkgever. Verzoekster oefende de functie van administratief medewerkster uit op de afdeling Expeditie voor 20 uur per week.

1.2. Bij brief van 18 augustus 1997 verzocht verzoeksters werkgever de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening IJssel-Veluwe (hierna: de RDA) toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster te mogen beëindigen wegens bedrijfseconomische redenen. In zijn ontslagaanvraag gaf werkgever onder meer het volgende aan:

"... Uitgangspunten: Bij deze reorganisatie hebben wij het zogenaamde "Anciënniteitsprincipe" gehanteerd. Binnen (werkgever; N.o.) zijn per functie, dan wel, indien er sprake van is, per categorie uitwisselbare functies, in principe, die werknemers voor ontslag voorgedragen die het kortste dienstverband hebben. Motivatie: Door implementatie van Tracking & Tracing, het systeem dat als doel heeft het compleet controlebaar en volgbaar maken van de goederenstroom, het optimaliseren van het logistieke proces, het terugdringen van fouten, het verbeteren van inzet van mensen en middelen, het verminderen van de kosten en het verhogen van de effectiviteit en de

efficiency binnen het logistieke proces, zal nagenoeg het gehele administratieve proces rond de orderverwerking en de goederenstroom worden geautomatiseerd. Dit betekent onder meer dat het handmatig afmelden van magazijnbonnen binnen de afdeling expeditie vervalt. Daarnaast maakt T&T het, in aansluiting op de invoering van het (distributie-) routepanningsysteem Tracc mogelijk het laadproces te verbeteren. Deze geautomatiseerde aanpak zal er toe leiden dat twee van de drie administratieve functies op de afdeling expeditie komen te vervallen. Mevrouw M. blijft, mede gezien haar kennis én anciënniteit, op de afdeling expeditie werkzaam. Mevrouw Z. zal op grond van haar werkverleden kunnen worden herplaatst op de afdeling ondersteunende diensten bij het computercentrum. Voor (verzoekster; N.o.) is herplaatsing helaas onmogelijk, aangezien zij gedurende haar gehele diensttijd uitsluitend werkzaamheden heeft verricht op de afdeling expeditie en de nodige ervaring en kennis mist om eventueel elders te kunnen worden geplaatst..." Uit het personeelsoverzicht van werkgever bleek dat mevrouw M. op 8 maart 1972 en mevrouw Z. op 13 augustus 1973 bij hem in dienst waren getreden.

1.3. Verzoeksters gemachtigde merkte in zijn verweerschrift van 1 september 1997 aan de RDA het volgende op:

"...Werkgever vraagt ontslag aan voor (verzoekster; N.o.) in verband met reorganisatie

waardoor haar werkzaamheden zouden zijn vervallen. Tevens stelt werkgever het anciënniteitsprincipe te hebben gehanteerd. Beide punten worden door ons bestreden.

(Verzoekster; N.o.) verricht de navolgende werkzaamheden bij werkgever:

- handmatig afmelden van magazijnbonnen binnen de afdeling expeditie; - doorzendingen;
- afmelding facturering doorzending; - remboursen; - rembours bedragen intikken en informatie; - bonnen technische dienst reparatie;

- spoed haalbonnen; - aanvoer; - nazendingen; - bonnen computercentrum handterminals;
- telefonisch contact verkoop moeilijke debiteuren; - rittenlijsten typen; - ritten tellen; - vrachtomslagen inbrengen; - b-delen sorteren; - vrachtbrief en paklijst verzendklaar maken; - post versturen; - bodehuis typen. Het onderdeel handmatig afmelden magazijnbonnen omvat gemiddeld 1 uur per dag van de 20-urige werkweek van (verzoekster; N.o.). De overige werkzaamheden blijven bestaan. Deze werkzaamheden zijn overgedragen aan mevrouw M, welke reeds een volledige dagtaak heeft en daardoor niet in staat is om deze werkzaamheden over te nemen. Er is dus in het geheel geen sprake van het vervallen van de werkzaamheden van (verzoekster; N.o.), maar van verschuiving van werkzaamheden. Mevrouw Z. is korter in dienst dan (verzoekster; N.o.) en wordt overgeplaatst naar de afdeling ondersteunende diensten omdat dit, volgens werkgever, op grond van haar werkverleden mogelijk is. Ons ontgaat volledig, waarom (verzoekster; N.o.), eventueel na een korte opleiding niet op deze afdeling kan worden geplaatst. Voor deze korte opleiding is de tijd aanwezig, omdat nog onbekend is wanneer Tracking & Tracing zal worden ingevoerd. Het bovenstaande geldt uiteraard ook voor diverse andere administratieve functies binnen het bedrijf, waar medewerkers werkzaam zijn met een korter dienstverband dan (verzoekster; N.o.). Wij noemen de afdelingen SDO-Winkelontwikkeling, Verkoop binnendienst, Boekhouding, Facturering, MOG, Postkamer. Het anciënniteitsprincipe wordt derhalve niet toegepast. Ook wijzen wij u erop dat aan (verzoekster; N.o.) is toegezegd dat zij van de afdeling voorverpakking het onderdeel etiketten zou kunnen overnemen. Deze werkzaamheden worden nu door een oproepkracht verricht. Het bovenstaande brengt ons op de vraag wie het werk bij werkgever gaat verrichten voor de personen waarvoor werkgever een ontslagvergunning heeft aangevraagd en eventueel verkrijgt, terwijl het in het geheel niet duidelijk is wanneer Tracking & Tracing gereed is. Het antwoord ligt voor de hand. Dat zal namelijk gebeuren door het inzetten van oproepkrachten.

Wij verzoeken u dan ook om geen ontslagvergunningen aan werkgever te verstrekken en in het geval dat u hiertoe onverhoopt toch besluit hieraan de clause te verbinden dat werkgever geen ander personeel in dienst neemt alvorens het vroegere personeel hiervoor te benaderen..."

1.4. Werkgever liet de RDA op 11 september 1997 in zijn nadere reactie op het verweer van verzoekster het volgende weten:

"...Zoals gememoreerd in onze motivatie gaan, door de invoering van Tracking & Tracing (T&T) in combinatie met het distributie-planningssysteem TRACC, zo veel administratieve

werkzaamheden vervallen dat er nog slechts werk overblijft voor één medewerker. (Verzoekster; N.o.) geeft aan, dat nog onbekend is wanneer T&T zal worden ingevoerd. In 1995 is door de directie van (werkgever; N.o.) het besluit genomen te investeren in een T&T-systeem ten behoeve van de magazijnorganisatie. Het doel van de invoering van dit systeem is:

* het controleer- en volgbaar maken van de complete goederenstroom * het verbeteren van het logistieke proces, het terugdringen van fouten en klachten * het waarborgen van efficiënte inzet van mensen en middelen * verbeteren van de informatievoorziening voor en ten behoeve van management, planning, werkverdeling, kostentoerekening en afnemers * volledig geautomatiseerde administratieve afwikkeling van het bij (werkgever; N.o.) gehanteerde premie-beloningssysteem. Met deze investering is een bedrag van meer dan f 1 mln. gemoeid. De ontwikkeling en implementatie van een geautomatiseerd systeem start altijd met werkzaamheden achter de schermen. Zo is het jaar 1996 en het voorjaar 1997 m.n. gebruikt voor de ontwikkeling van de benodigde software, het leggen van kabels door het hele bedrijf t.b.v. de te gebruiken hardware, het maken van proefopstellingen en het uitvoeren van testen. In het voorjaar van 1996 is gestart met het verzamelen van orders volgens de nieuwe werkwijze, dus door middel van T&T. Inmiddels is het systeem t.b.v. het verzamelen van orders operationeel in West (alle 9 magazijnen) en in Oost (in 13 magazijnen). Nog niet alle excentrisch gelegen magazijnen van het complex Oost zijn aangesloten op T&T. Het betreft hier een technische onvolkomenheid waarvoor de oplossing op korte termijn beschikbaar is. De resultaten die in de afgelopen maanden in de implementatie zijn geboekt, zijn zeer bevredigend. De medewerkers van (werkgever; N.o.) worden omtrent de voortgang rond de implementatie van T&T op de hoogte gehouden door

nieuwsbrieven en door middel van (...) Info Bulletin. De eerste nieuwsbrief dateert van juni 1996. Deze nieuwsbrieven worden aan de medewerkers op naam verspreid. Het is onmogelijk, dat de voortgang rond dit voor (werkgever; N.o.) zo belangrijke systeem (verzoekster; N.o.) is ontgaan. Ten aanzien van de werkzaamheden die (verzoekster; N.o.) opsomt geldt het volgende. De hoofdtaak van (verzoekster; N.o.) binnen de afdeling Expeditie betreft het afmelden van magazijnbonnen. Het is tot nu toe het drukst in de magazijnen op maandag, dinsdag en donderdagen. Daarom werkt (verzoekster; N.o.) ook op deze dagen (maandag is het de drukste dag van de gehele week, zij werkt dan ook de gehele dag). Zelf zegt zij 1 uur aan het afmelden per dag te besteden. Dit klopt beslist niet. Het betreft zeker 80% van de haar toegewezen taak. Dat (verzoekster; N.o.) ook andere zaken doet is op zich juist. Op de afdeling worden de taken voor een deel (zeker bij drukte) onderling flexibel verdeeld, maar daarmee is nog niet gezegd dat takenpakketten anders zijn ingedeeld. In de takenopsomming die (verzoekster; N.o.) geeft staan zaken (nazendingen, rittenlijsten typen en tellen, b-delen sorteren, vrachtbrieven en paklijsten verzendklaar maken) die zij verricht, maar die bij de taak van de op dezelfde afdeling werkzame medewerk(st)ers behoren. Zij zullen bij het vertrek van (verzoekster; N.o.) deze werkzaamheden zelf moeten verrichten. Hetzelfde geldt voor de taken als post versturen,

bodehuis-voorbereidingen, e.d. Dit zijn voorkomende taken, die ook wel door (verzoekster; N.o.) worden uitgevoerd, maar bij het wegvallen van het afmelden van magazijnbonnen zeker geen volwaardige taak betreffen, ook niet voor iemand die part-time werkt. Deze taken behoren eveneens aan de op dezelfde afdeling werkzame medewerk(st)ers toe. Op de lijst van (verzoekster; N.o.) staan ook taken die niets met haar of met de afdeling Expeditie te maken hebben en die zij dan ook niet verricht zoals, bonnen computercentrum, handterminals en telefonisch contact met verkoop over moeilijke debiteuren. (Werkgever; N.o.) kent een gespecialiseerde afdeling debiteuren-bewaking onder leiding van de heer H., waaronder enkele medewerk(st)ers ressorteren. (Verzoekster; N.o.) heeft met deze afdeling niets van doen. Voor de resterende taken op de afdeling Expeditie is één fulltime taak beschikbaar ten behoeve van een administratief medewerker. Dat mevrouw M. in aanmerking komt om invulling te geven aan de overgebleven functie zal op grond van haar anciënniteit duidelijk zijn. Dat mevrouw Z. in aanmerking komt voor een functie binnen de afdeling automatisering/computercentrum heeft te maken met haar vorige werkzaamheden.

Mevrouw Z. heeft jarenlang op de commerciële binnendienst gezeten, waar zij veel ervaring heeft opgedaan met specifieke werkzaamheden op het gebied van bestandsbeheer een niet met de functie van (verzoekster; N.o.) uitwisselbare functie. (Verzoekster; N.o.) heeft sinds haar indiensttreding bij (werkgever; N.o.), ruim 24 jaar geleden nooit andere werkzaamheden verricht dan expeditiewerkzaamheden. (Verzoekster; N.o.) heeft ook nooit te kennen gegeven, zoals bijvoorbeeld wel het geval is bij mevrouw K., op andere afdelingen te willen werken. De werkzaamheden heeft (verzoekster; N.o.) altijd naar tevredenheid verricht, maar zijn van een andere dimensie dan de meer gecompliceerde werkzaamheden die door mevrouw Z. zijn verricht. (Een deel van die werkzaamheden te weten facturatie van haalbonnen heeft zij meegenomen naar de afdeling Expeditie en neemt zij nu mee naar de afdeling automatisering/computercentrum). Bovendien is mevrouw Z. in staat de werkzaamheden van mevrouw E. over te nemen bij ziekte en afwezigheid en mevrouw Z. kan de heer El., bestandsbeheerder, eveneens ondersteunen bij diens taken.

. a.v. de andere genoemde afdelingen het volgende:

SDO-Winkelontwikkeling: Wij zijn de laatste jaren bezig geweest op een zeer zorgvuldige wijze een ploeg medewerkers samen te stellen, die over voldoende opleiding beschikt om invulling te geven aan de geavanceerde werkzaamheden die binnen deze branche spelen. Begin 1997 is het besluit gevallen al onze franchisenemers onder één naam (FIXET) te "verzamen", een proces dat van levensbelang is voor (werkgever; N.o.) en dat lang en zorgvuldig is voorbereid. Tot onze spijt moeten wij constateren dat daar voor (verzoekster; N.o.) géén plaats is. Verkoop binnendienst: Wij gaan ervan uit dat (verzoekster; N.o.) appelleert aan de functie van administratief medewerker afdeling Verkoop Detail. De werkzaamheden van de administratief medewerker Detail zijn onder andere het uitwerken van offertes, het invoeren van gegevens t.b.v. orderentry, het afwickelen van bestelformulieren, het samenvoegen van brieven met paklijsten e.d., het uitzoeken en

verdelen van handterminalorders, etc.

Deze werkzaamheden zijn van een geheel orde dan de werkzaamheden die (verzoekster; N.o.) nu verricht en de werkzaamheden zijn ook niet na een korte inwerktijd te leren.

Boekhouding: Er loopt hier een project voor het invoeren van het geavanceerde automatiseringsprogramma SAP. Dit is voor (werkgever; N.o.) van essentieel belang. De huidige medewerkers van de afdeling Financiële Administratie (F&A) zijn hiervoor speciaal opgeleid. (Verzoekster; N.o.) heeft geen opleiding om ingezet te kunnen worden binnen het F&A traject en totaal geen ervaring op dit gebied. Facturering: Een dergelijke afdeling kennen we niet. Op meerdere plaatsen wordt invulling gegeven aan facturering en daarvoor gelden dezelfde argumenten als hierboven genoemd. MOG: Deze afdeling bestaat niet als zelfstandige afdeling. Ten behoeve van de leiding logistiek worden diverse administratieve werkzaamheden verricht welke met 40 uur worden ingekrompen. De werkzaamheden die resteren betreffen die, die (verzoekster; N.o.) nooit heeft gedaan en naar onze overtuiging niet een-twee-drie oppakt. Mevrouw K. bijvoorbeeld heeft ten behoeve van deze functie een opleiding van 1½ jaar (onder andere bij het opleidingsinstituut OVD) en een opleiding tekstverwerking gedaan. Postkamer: Wanneer we ook hier kijken naar de administratief medewerker van de postkamer, mevrouw L., dan willen we hier dezelfde argumenten weergeven als in andere verweren nl: Mevrouw L: Door de reorganisatie van 1993 zijn de afdeling repro-afdeling (postkamer) en reclame onder een éénhoofdige leiding gekomen.

Door verdere optimalisering binnen de afdeling repro, verbeteringen binnen het productieproces, realiseren van onderlinge uitwisselbaarheid en aandacht besteden aan opleiding, kreeg mevrouw L. ruimte t.a.v. haar tijdsbesteding. Zij besteedt momenteel nog ca. 20% van haar tijd binnen de repro-afdeling, maar fungeert als reserve in geval van ziekte of afwezigheid en is in staat de productie binnen de repro-afdeling volledig te begeleiden. Aangezien binnen de reclame-afdeling, door het wegvallen van de reclamemanager wiens taak voor een fors deel moest worden overgenomen door het hoofd productie & planning, behoefte kwam aan administratieve ondersteuning, mede ook in verband met toename van de elektronische producties en de verdere automatisering is mevrouw L. hier voor een groot deel van haar tijd (ca 80%) ingezet. Inmiddels doet zij dit werk al weer een aantal jaren en is zij dermate ervaren, dat zij in geval van afwezigheid van hoofd productie & planning in staat is deze, met uitzondering van zijn specifieke grafische kennis, volledig te vervangen teneinde de voortgang binnen de Studio te waarborgen. Daarbij heeft zij een aantal zelfstandige taken en onderhoudt zij ook regelmatig contacten naar buiten. De kennis die daarbij te pas komt is geen theoretische kennis alleen, maar is voor een groot deel in de praktijk opgedane kennis, zowel van de interne gang van zaken, als de externe gang van zaken. Deze werkzaamheden zijn absoluut niet te vergelijken met de huidige werkzaamheden van (verzoekster; N.o.) en gelet op de functie(s) en de aard van de werkzaamheden van mevrouw L. is er naar ons idee geen sprake van onderlinge uitwisselbaarheid. Ten aanzien van de opmerking van

(verzoekster; N.o.) betreffende een toezegging op ander werk moet worden gesteld, dat met haar is

gesproken over het printen en sorteren van prijs-schapetiketten ten behoeve van de winkelautomatisering van franchise-nemers. Aanvankelijk werd het aantal te behandelen prijs-schapetiketten (duiden de prijs aan op het schap van de winkel; het artikel in het schap is voorzien van een EAN-code in streepjes, de kassa in de winkel wordt door middel van een diskette met prijsgegevens gevoed, zodat de klant met zijn geselecteerde artikelen bij het passeren van de kassa op basis van de streepjes-(EAN) code een kassabon ontvangt) behoorlijk hoog ingeschat. Daarom werd verwacht dat mevrouw Z., die ook in andere werkzaamheden de afdeling automatisering ondersteunt, het werk niet alleen aan zou kunnen. Uit overleg met de franchise-nemers is gebleken, dat het aantal prijsmutaties dat was voorzien en op basis waarvan prijs-schapetiketten moesten worden geproduceerd veel te hoog is (geschat was duizenden per maand; dit is voor een winkelier niet te verwerken en ondermijnt daardoor de betrouwbaarheid van winkelscanning). Het aantal prijsmutaties is daarom nu aan regels gebonden en daarmee zeer sterk gereduceerd. Hiermee vervalt de mogelijkheid om deze werkzaamheden te verrichten. Etiketten met prijzen die nu nog voor bepaalde klanten, die nog niet op barcodescanning zijn aangesloten, worden ingepakt door de heer S. (magazijnmedewerker, WAO-er voor 55-65%). Hij is met deze werkzaamheden minimaal 4 uur per dag bezig. Deze werkzaamheden zullen vervallen, omdat de franchise-nemers meer en meer zullen overstappen op barcode-scanning. (De EAN-code is op de verpakking gedrukt.) De opmerking dat het voor de hand ligt dat oproepkrachten de werkzaamheden gaan uitvoeren van mensen die voor ontslag zijn voorgedragen is onjuist en zou zich ook niet verhouden met het uitgangspunt van de voorgenomen reorganisatie, namelijk efficiency-verbetering en het besparen van kosten. Op uw vraag om, mocht toch ontslag worden verleend hieraan de clausule te verbinden geen ander personeel in dienst te nemen alvorens het vroegere personeel in dienst te nemen kunnen wij kort zijn. Er is een met de bonden overeengekomen afvloeiingsregeling Werk & Bemiddeling, waarin is voorzien in een uitgebreide begeleiding van eventueel ontslagen werknemers. Als aanvulling daarop is bonden toegezegd eventuele vacatures te melden aan de begeleidende instantie..."

1.5. Verzoeksters gemachtigde voerde in zijn nader verweerschrift van 6 oktober 1997 het volgende aan:

"...Werkgever geeft in zijn reactie d.d. 11 september 1997 niet aan wanneer Tracking & Tracing operationeel is.

Hij geeft toe dat er problemen zijn met de invoering van het systeem. Onze conclusie is derhalve juist dat er voldoende tijd aanwezig is om voor (verzoekster; N.o.) een korte opleiding te realiseren. Na deze opleiding is (verzoekster; N.o.) in staat dezelfde werkzaamheden te verrichten als werkgever heeft voorbestemd voor mevrouw Z. Bovendien wijzen wij erop dat mevrouw Z. een aantal jaren op de afdeling expeditie heeft

gewerkt, dus haar kennis van automatisering is verouderd en dient tenminste te worden opgefrist. In dit kader wijzen wij erop dat (verzoekster; N.o.) wel degelijk heeft aangegeven op andere afdelingen te willen werken. Dit initiatief werd echter door haar gewezen afdelingschef geblokkeerd, omdat hij (verzoekster; N.o.) op zijn afdeling niet wilde missen. Er is hier sprake van vergelijkbare startposities in kennis tussen (verzoekster; N.o.) en mevrouw Z. Ten onrechte wordt in dit geval geen rekening gehouden met de anciënniteit. (Verzoekster; N.o.) ontkent ten stelligste dat het afmelden van magazijnbonnen 80% van haar taak uitmaakt. De praktijk wijst anders uit, hetgeen betekent dat zij wel alle taken uitvoert zoals in ons eerdere verweerschrift aangegeven. Deze taken zijn zelfs zo arbeidsintensief dat momenteel een oproepkracht de magazijnbonnen intikt. Ten aanzien van de taken post versturen en bodehuis-voorbereidingen deelt (verzoekster; N.o.) mede dat zij hiervoor elke maandagochtend structureel een half uur tot een uur langer werkt. De werkzaamheden of de functie van (verzoekster; N.o.) zijn dus niet komen te vervallen. Betreffende het commentaar op de door ons genoemde afdelingen in ons vorige verweerschrift stellen wij het volgende:

SDO-winkelontwikkeling Werkgever stelt over een ploeg opgeleide medewerkers te beschikken. Wij willen dan ook weten welke opleiding aan de heer N. en mevrouw Ka. is gegeven en wat de functie van beide personen specialistisch en niet uitwisselbaar maakt.

Verkoop binnendienst De door de werkgever opgesomde werkzaamheden behorende tot de functie van administratief medewerkster Detail kunnen onzes inziens zeer goed binnen korte tijd door (verzoekster; N.o.), met haar dienstverband van 25 jaar, worden geleerd.

Boekhouding Wij erkennen dat (verzoekster; N.o.) geen opleiding heeft gehad voor het automatiseringsprogramma SAS. Dat is nu juist hetgeen wat wij zo betreuren. Aan (verzoekster; N.o.) is gedurende haar dienstverband door werkgever geen scholing aangeboden. **Facturering** Evenals werkgever verwijzen wij hier naar onze bovenstaande argumentatie.

MOG

Duidelijk blijkt uit het commentaar van werkgever dat hij op geen enkele wijze de mogelijkheid van herplaatsing van (verzoekster; N.o.), op welke afdeling dan ook heeft onderzocht. Werkgever baseert zich uitsluitend op vooronderstellingen. **Postkamer** In het geval van mevrouw L. is sprake van in de praktijk opgedane kennis en niet van enige opleiding. Duidelijk is dat (verzoekster; N.o.) in staat is om deze functie te vervullen.

Functie S. Door werkgever wordt niet aangegeven per welke datum het inpakken van etiketten met prijzen zal vervallen. Dit betekent dat ook hier sprake is van het niet in acht nemen van de anciënniteit ten opzichte van (verzoekster; N.o.). Ten aanzien van de opmerking van werkgever dat hij juist in het kader van efficiencyverbetering en kostenbeheersing geen gebruik zal maken van oproepkrachten wijzen wij erop dat het kenmerk van een oproepkracht is dat deze wordt opgeroepen zodra zijn werkzaamheden door een werkgever gewenst worden. Dit betekent dat werkgever op deze wijze alleen

werknemers inzet als dat beslist noodzakelijk is en elke vorm van leegloop kan voorkomen. De toezegging aan de bonden dat eventuele vacatures worden gemeld aan de begeleidende instanties behoeft het RBA niet te weerhouden om aan de ontslagvergunning de clausule te verbinden dat werkgever geen ander personeel in dienst neemt alvorens het vroegere personeel hiervoor te benaderen. Uit het vorenstaande blijkt dat wij nog steeds van oordeel zijn dat aan werkgever de ontslagvergunning dient te worden onthouden..."

1.6. Bij beslissing van 28 oktober 1997 verleende de RDA de werkgever toestemming de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen. De RDA overwoog in zijn beslissing het volgende:

"...Werkgever heeft aangevoerd dat:

- wegens de structurele bedrijfseconomische teruggang bezuinigingen in de personele sfeer onvermijdelijk zijn; - de bedrijfseconomische noodzaak wordt geïllustreerd door de ontvangen financiële onderbouwing onderdeel uitmakende van de rapportage van een adviesbureau; - sedert 21 augustus 1972 betrokkene in dienst is en thans werkzaam is als administratief medewerker bij de afdeling Expeditie; - in het kader van de doorgevoerde automatisering de arbeidsplaats van betrokkene komt te vervallen; - conform de anciënniteitsregels betrokkene in aanmerking komt voor een beëindiging van het dienstverband; - gelet op het arbeidsverleden van betrokkene er geen herplaatsingsmogelijkheden binnen de organisatie zijn; - betrokkene gebruik kan maken van de Afvloeiingsregeling 1997 en de Regeling Werk en Bemiddeling 1997, zoals deze met de vakorganisaties overeengekomen zijn. Namens werkneemster wordt aangevoerd dat:

- haar werkzaamheden niet als gevolg van de reorganisatie komen te vervallen; - er slechts sprake is van een verschuiving van haar werkzaamheden; - zij in staat is om middels scholing op de afdeling ondersteunende diensten te functioneren; - gelet op het feit dat na haar diverse administratieve krachten in dienst zijn gekomen, het anciënniteitsprincipe niet juist toegepast is; - op grond daarvan een ontslagvergunning geweigerd dient te worden. Werkgever heeft in repliek aangevoerd dat:

- gezien haar werkervaring haar functie niet uitwisselbaar is met het andere dienstdoende personeel; - gelet op de multi-inzetbaarheid een andere medewerkster van haar afdeling overgeplaatst is; - het niet juist is dat oproepkrachten de werkzaamheden gaan uitvoeren van degenen die voor ontslag voorgedragen zijn; Namens werkneemster wordt in dupliek aangevoerd dat:

- aangezien het automatiseringssysteem nog niet ingevoerd is, er voldoende tijd aanwezig is om middels een opleiding haar de vaardigheden te leren voor een andere functie; - ten onrechte door werkgever geen rekening gehouden wordt met de anciënniteitsvolgorde; - uit het vorenstaande opgemaakt moge worden dat volgens haar een ontslagvergunning geweigerd dient te worden. Conclusie:

Ik stel vast dat werkgever verzoekt hem toestemming te verlenen de arbeidsovereenkomst met de betrokken werknemer te mogen verbreken, omdat een structureel negatieve omzettingontwikkeling aanleiding is tot een inkrimping van het personeelsbestand. De

ondernemingsraad zich inmiddels in positieve zin heeft uitgelaten over de voorgenomen reorganisatie en de samenstelling van het Sociaal Plan. Op basis van de mij ter beschikking staande gegevens, te weten de overgelegde stukken van partijen, alsmede de ontvangen financiële verslaglegging c.q. de ontvangen accountantsverklaring, concludeer ik dat werkgever voldoende heeft aangetoond dat de behaalde bedrijfsresultaten maatregelen in de personele sfeer noodzakelijk maken. Dientengevolge de arbeidsplaats van betrokkene komt te vervallen. De werkgever heeft aannemelijk gemaakt dat overeenkomstig het anciënniteitsprincipe de voordracht tot ontslag heeft plaatsgevonden. Voorts werkgever heeft duidelijk gemaakt dat in de gegeven omstandigheden geen andere passende functie in de organisatie beschikbaar is..."

2. Standpunt van verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering zoals weergegeven onder **KLACHTEN** naar de hiervoor onder **1. Feiten** opgenomen brieven van haar gemachtigde. Tevens merkte verzoeksters gemachtigde in zijn klachtbrief van 4 december 1997 aan de Nationale ombudsman het volgende op:

"...Wij hebben tegen deze ontslagaanvraag verweer gevoerd en in ons verweer erop gewezen dat na indiensttreding van (verzoekster; N.o.) niet alleen diverse administratieve krachten in dienst zijn gekomen en daarmee het anciënniteitsprincipe wordt geschonden maar dat er bovendien een oproepkracht in dienst is genomen welke de magazijnbonnen intikt. Bovendien hebben wij aangegeven dat waar (verzoekster; N.o.) in kennis en opleiding tekort schoot dit via een korte tijd kan worden geleerd. Wij hebben voor diverse afdelingen van het bedrijf aangegeven dat (verzoekster; N.o.) daar goed kan functioneren, mede gezien het feit dat werkgever tot herschikking van taken uit de oorspronkelijke functie van (verzoekster; N.o.) is overgegaan. Aan de hand hiervan hebben wij moeten constateren dat werkgever op geen enkele wijze de mogelijkheid van herplaatsing van (verzoekster; N.o.) heeft onderzocht. Ook hebben wij aangegeven dat zelfs binnen de eigen afdeling (expeditie) door werkgever de anciënniteit wordt gepasseerd. Een collega van (verzoekster; N.o.), mevrouw Z., wordt namelijk herplaatst op de afdeling ondersteunende diensten op grond van het feit dat zij een aantal jaren geleden op een andere afdeling heeft gezeten waardoor zij ervaring heeft opgedaan met bestandsbeheer. Ondanks ons verweer gaf de RDA d.d. 28 oktober 1997 een ontslagvergunning af. (...) Ten aanzien van mevrouw Z. stelde de RDA dat door werkgever zou zijn gesteld dat deze multi-inzetbaar zou zijn. (...) Van (het anciënniteitsbeginsel; N.o.) kan worden afgeweken indien de werkgever aannemelijk maakt dat een werknemer over zodanige kennis of bekwaamheden beschikt, dat zijn ontslag voor het functioneren van de onderneming te bezwaarlijk zou zijn. (Verzoekster; N.o.) kan op diverse plaatsen in het bedrijf functioneren en verdringt daar niet een voor het bedrijf onmisbare werknemer. Datzelfde geldt voor de positie van mevrouw Z. ten opzichte van (verzoekster; N.o.). De RDA vermeldt ten onrechte dat werkgever heeft gesteld dat mevrouw Z. multi-inzetbaar zou zijn. Ook wijzen wij u erop dat het vertrek van mevrouw Z. niet zal leiden tot onoverkomelijke bezwaren voor het functioneren van de onderneming..."

3. Standpunt van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

In reactie op de klacht deelde het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening het volgende mee:

"...Op 18 augustus 1997 heeft werkgeefster de Regionaal Directeur verzocht om toestemming tot het beëindigen van de arbeids verhouding met verzoekster, die sedert 21 augustus 1972 als

administratief medewerkster werkzaam was bij werkgeefster (laatstelijk voor 20 uur per week). Werkgeefster voerde hierbij aan, dat door implementatie van het systeem Tracking & Tracing nagenoeg het gehele administratieve proces rond de orderverwerking en de goederenstroom zou worden geautomatiseerd, als gevolg waarvan twee van de drie administratieve functies (die van verzoekster en van mevrouw Z.) op de afdeling expeditie kwamen te vervallen. De arbeidsplaats van één administratief medewerkster op de afdeling expeditie, te weten die met het langste dienstverband (mevrouw M.), bleef behouden. Werkgeefster stelde, dat mevrouw Z. op grond van haar arbeidsverleden bij werkgeefster (zij heeft jarenlang op een andere afdeling ervaring opgedaan met bestandsbeheer) herplaatst kon worden op de afdeling ondersteunende diensten bij het computercentrum. Voor verzoekster was herplaatsing niet mogelijk omdat zij gedurende haar gehele diensttijd uitsluitend werkzaamheden had verricht op de afdeling expeditie en de nodige ervaring en kennis miste om elders geplaatst te kunnen worden, aldus werkgeefster. De bedrijfseconomische noodzaak voor het vervallen van de twee administratieve functies op de afdeling expeditie wordt door verzoekster niet (meer) betwist. Verzoekster is echter van mening dat de Regionaal Directeur heeft gehandeld in strijd met artikel 9, tweede lid, van het Delegatiebesluit 1993. Laatstgenoemd artikel stelt voor wat betreft de toepassing van het anciënniteitsbeginsel, dat per bedrijfsvestiging en per categorie uitwisselbare functies (dit betreffen zowel naar aard als naar niveau en beloning vergelijkbare en gelijkwaardige functies) de werknemers met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in aanmerking dienen te worden gebracht. Bij de bepaling van de uitwisselbaarheid van functies in het kader van de toepassing van het anciënniteitsbeginsel dient dan ook *niet* gekeken te worden naar de functies die verzoekster onmiddellijk, dan wel na een zéér korte inwerkperiode of opleiding (zoals verzoekster stelt) *eveneens zou kúnnen bekleden*, maar naar die functies die naar aard, niveau en beloning vergelijkbaar zijn met de functie die verzoekster laatstelijk bekleedde. Welnu, werkgeefster heeft in haar conclusie van repliek gesteld dat de door verzoekster in haar verweerschrift (d.d. 1 september 1997) genoemde administratieve functies op andere afdelingen en de administratieve functie van verzoekster op de afdeling expeditie qua aard en vereist opleidingsniveau dusdanig verschillen, dat zij niet onderling uitwisselbaar zijn. Verzoekster heeft dit in haar conclusie van dupliek niet expliciet weersproken, doch veelal volstaan met de stelling dat zij deze functies (binnen korte tijd) zou kunnen bekleden. Derhalve dient geconcludeerd te worden, dat alléén de drie administratieve functies op de afdeling expeditie onderling

uitwisselbaar zijn. Van deze drie arbeidsplaatsen zijn die van verzoekster én mevrouw Z. komen te vervallen en is die van mevrouw M. (degene met langste dienstverband) behouden. Vervolgens heeft werkgeefster voor zowel verzoekster als mevrouw Z. de herplaatsingsmogelijkheden onderzocht. Daarbij kwam werkgeefster uiteindelijk tot de conclusie dat mevrouw Z., gelet op het feit dat zij jarenlang op een andere afdeling ervaring had opgedaan met bestandsbeheer, herplaatst kon worden op de afdeling ondersteunende diensten bij het computercentrum, doch dat verzoekster niet herplaatst kon worden, omdat er voor haar (mede gezien haar relatief eenzijdige werkervaring die zij bij werkgeefster had opgedaan) geen passende functie beschikbaar was. Nu de door verzoekster genoemde functies, waarvoor zij meende in aanmerking te komen, uitsluitend niet uitwisselbare functies betroffen die *niet* vacant waren (verzoekster heeft geen concrete vacatures bij werkgeefster genoemd, waarop zij herplaatst had kunnen worden), moet ik concluderen dat voor werkgeefster geen andere mogelijkheid resteerde dan verzoekster voor ontslag voor te dragen en dat daarbij geen sprake was van een onjuiste toepassing van het anciënniteitsbeginsel. Ik ben dan ook van mening dat de Regionaal Directeur in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen om de ontslagvergunning voor verzoekster te verlenen en dat de klacht van verzoekster, inhoudende dat de Regionaal Directeur het anciënniteitsbeginsel niet juist heeft toegepast, dan ook ongegrond is..."

Beoordeling

1. Op 28 oktober 1997 heeft de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening IJssel-Veluwe te Apeldoorn (RDA) de werkgever van verzoekster toestemming verleend om de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen. In zijn ontslagbeschikking overwoog de RDA dat de behaalde bedrijfsresultaten maatregelen in de personele sfeer noodzakelijk maakten. Voorts overwoog de RDA dat op grond van het in artikel 9, lid 2 van het Delegatiebesluit 1993 neergelegde anciënniteitbeginsel (zie **ACHTERGROND**) verzoekster voor ontslag in aanmerking kwam. Verzoekster betwist niet dat de bedrijfseconomische situatie bij haar werkgever zodanig is dat ontslagen noodzakelijk zijn. Zij is echter van mening dat de RDA het anciënniteitbeginsel niet juist heeft toegepast.

2. Het anciënniteitbeginsel is neergelegd in artikel 9, lid 2 van het Delegatiebesluit 1993. Op grond van genoemd artikellid dienen in geval van een bedrijfseconomische noodzaak tot ontslag, per bedrijfsvestiging en per categorie uitwisselbare functies de werknemers met het kortste dienstverband het eerst voor ontslag in

aanmerking te worden gebracht. Indien de werkgever aannemelijk maakt dat een werknemer over zodanige kennis of bekwaamheden beschikt, dat zijn ontslag voor het functioneren van de onderneming te bezwaarlijk zou zijn, kan de RDA krachtens artikel 9, lid 4 van het Delegatiebesluit 1993 deze werknemer buiten beschouwing laten bij de toepassing van tweede lid.

3. Verzoekster was sinds 21 oktober 1972 in dienst bij haar werkgever. Zij vervulde de

functie van administratief medewerkster op de afdeling Expeditie. Volgens werkgever hield verzoekster zich voornamelijk bezig met het handmatig afhandelen van magazijnbonnen. Door de implementatie van Tracking & Tracing zou nagenoeg het gehele administratieve proces rond de orderverwerking en de goederenstroom worden geautomatiseerd. Dit betekende onder meer dat het handmatig afmelden van magazijnbonnen binnen de afdeling Expeditie kwam te vervallen. Dit alsmede een verdere geautomatiseerde aanpak van werkzaamheden had tot gevolg dat twee van de drie administratieve functies konden vervallen, aldus werkgever.

4. Behalve verzoekster waren op de afdeling Expeditie twee andere administratief medewerkers werkzaam, te weten: mevrouw M. die op 8 maart 1972 in dienst was getreden en mevrouw Z. die sinds 13 augustus 1973 bij werkgever in dienst was. Mevrouw M. bleef, gezien haar kennis en anciënniteit op de afdeling Expeditie werkzaam. Mevrouw Z. zou gezien haar werkverleden herplaatst kunnen worden op de afdeling ondersteunende diensten bij het computercentrum. Voor verzoekster was herplaatsing helaas niet mogelijk, aangezien zij gedurende haar gehele diensttijd uitsluitend werkzaamheden had verricht op de afdeling Expeditie en de nodige kennis en ervaring miste om eventueel elders te kunnen worden ingezet, aldus werkgever.

5. Verzoekster stelt dat zij veel meer werkzaamheden verrichtte dan alleen het handmatig afhandelen van magazijnbonnen binnen de afdeling Expeditie. Het handmatig afhandelen van de magazijnbonnen zou slechts één uur per dag in beslag nemen. De overige door verzoekster te verrichten werkzaamheden bleven bestaan, aldus verzoekster. Deze werkzaamheden zouden worden overgedragen aan mevrouw M., welke reeds een volledige dagtaak had en daardoor volgens verzoekster niet in staat zou zijn om deze werkzaamheden over te nemen. Het vorenstaande impliceerde volgens verzoekster tevens dat er in het geheel geen sprake was van het vervallen van haar werkzaamheden, maar van verschuiving van haar werkzaamheden. Ten aanzien van de functie van mevrouw Z. merkte verzoekster op dat zij, eventueel na een korte opleiding, op de afdeling ondersteunende diensten kon worden geplaatst in plaats van mevrouw Z. Dit zou eveneens gelden voor de diverse andere administratieve functies

binnen het bedrijf waar administratief medewerk(st)ers werkzaam waren met een korter dienstverband dan verzoekster. De conclusie van verzoekster was dan ook dat het anciënniteitsbeginsel door werkgever niet correct werd toegepast.

6. In zijn nadere reactie gaat de werkgever uitgebreid in op het verweer van verzoekster en geeft hij gemotiveerd aan waarom verzoekster niet in aanmerking was gekomen voor de functie op de afdeling ondersteunende diensten die mevrouw Z. zou gaan vervullen, alsmede waarom zij niet in aanmerking kwam voor een van de andere administratieve functies op de andere afdelingen. Ten aanzien van mevrouw Z. gaf werkgever aan dat zij jarenlang op de commerciële binnendienst had gezeten, waar zij veel ervaring had opgedaan met specifieke werkzaamheden op het gebied van bestandsbeheer, een niet met de functie van verzoekster uitwisselbare functie. Verzoekster had sinds zij in dienst was getreden bij werkgever nooit andere werkzaamheden verricht dan

expeditiewerkzaamheden. Tevens was mevrouw Z. in staat bij ziekte of vakantie de werkzaamheden over te nemen van mevrouw E. en kon zij de heer El., bestandsbeheerder, ondersteunen bij diens taken. Voorts ontkende werkgever dat verzoekster alle door haar aangevoerde werkzaamheden verrichtte en motiveerde hij waarom hij deze mening was toegedaan.

7. Verzoekster handhaafde in haar nader verweerschrift het eerder ingenomen standpunt dat er door werkgever geen rekening was gehouden met het anciënniteitbeginsel. In het bijzonder merkte zij op dat er naar haar mening voldoende tijd was om haar een korte opleiding te laten volgen, zodat zij in staat was die werkzaamheden te gaan verrichten die werkgever voor mevrouw Z. had bestemd. Tevens bestreed verzoekster gemotiveerd de opvatting van haar werkgever dat zij niet in staat zou zijn een administratieve functie op één van de andere afdeling te vervullen. Gelet op het feit dat Tracking & Tracing nog niet (volledig) was ingevoerd, was er volgens verzoekster voldoende tijd om haar de voor één van die functies benodigde kennis te laten opdoen. Voorts achtte verzoekster het niet juist dat werkgever bepaalde administratieve werkzaamheden door oproepkrachten liet verrichten, dan wel in de toekomst eventueel zou laten verrichten.

8. Verzoekster legt het begrip uitwisselbaarheid te ruim uit. Van uitwisselbare functies is uitsluitend sprake indien het gaat om vergelijkbare en gelijkwaardige (zowel naar de aard van de functie als naar de beloning) functies. Niet van belang is welke functie de met ontslag bedreigde werknemer zou willen, of gezien de (soms lagere) eisen zou kunnen uitoefenen. Wel relevant is of er binnen het bedrijf één of meer soortgelijke, gelijkwaardige functies als die van de betrokken werknemer zijn. Vast staat dat twee van de drie administratieve functies op de

afdeling Expeditie kwamen te vervallen. Mevrouw M., met het langste dienstverband, zou de overblijvende functie gaan vervullen. Voorts is niet gebleken dat in het bedrijf van werkgever functies waren die soortgelijk of gelijkwaardig waren aan de door verzoekster vervulde functie. In zoverre is dan ook niet in strijd gehandeld met het anciënniteitbeginsel van artikel 9, tweede lid, van het Delegatiebesluit 1993. Ten aanzien van mevrouw Z., die tien maanden later dan verzoekster bij werkgever in dienst was getreden, heeft werkgever voldoende aannemelijk gemaakt dat mevrouw Z. over zodanige kennis en bekwaamheden beschikte dat zij, in tegenstelling tot verzoekster, wel op de vacante functie op de afdeling ondersteunende diensten herplaatsbaar was. Voorts heeft werkgever gemotiveerd aangegeven waarom verzoekster ook niet op een administratieve functie op één van de andere afdelingen herplaatsbaar was. Dat verzoekster eventueel in staat zou zijn na een (korte) opleiding één van deze functies te vervullen, doet daaraan niet af. Deze functies waren immers niet vacant.

9. Gelet op het vorenstaande kon de RDA in redelijkheid tot afgifte van een ontslagvergunning overgaan. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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