



Rapport

Datum: 6 augustus 2004
Rapportnummer: 2004/308

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), district Zuidoost Nederland, aan haar werkgever toestemming heeft verleend om de arbeidsverhouding met haar te beëindigen wegens een ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster klaagt erover dat de Centrale organisatie werk en inkomen, district Zuidoost Nederland te Maastricht (de CWI) bij besluit van 21 mei 2003 aan haar werkgever toestemming heeft verleend de arbeidsverhouding met haar te beëindigen wegens een ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie. Verzoekster klaagt er met name over dat de CWI in het ontslagbesluit onwaarheden als argumenten en feiten gebruikt en dat er geen aandacht is besteed aan de inhoud van haar verweerschrift en het verwijtbaar handelen van de werkgever.

2. De CWI dient zich bij het nemen van een beslissing op een aanvraag voor een ontslagvergunning te beperken tot de beoordeling van de redelijkheid van de beëindiging van de arbeidsverhouding. De criteria waaraan zij behoort te toetsen zijn neergelegd in het Ontslagbesluit.

Ingevolge artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit (zie Achtergrond, onder 1.) kan bij een ernstige en duurzame verstoring van de arbeidsrelatie tussen de werknemer en de werkgever de toestemming tot het beëindigen van de arbeidsverhouding slechts worden verleend indien aannemelijk is dat van zodanige verstoring inderdaad sprake is, en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming - niet mogelijk is. In de toelichting op dit artikellid is aangegeven dat verstoring van de arbeidsverhouding een zelfstandige grond voor beëindiging van de arbeidsverhouding kan vormen en dat de CWI daarbij kan voorbijgaan aan de vraag hoe de verstoring is ontstaan. Inwilliging van het verzoek op deze enkele grond zal evenwel zeer zorgvuldige beoordeling en afweging van belangen vergen (zie Achtergrond, onder 2.).

II. Ten aanzien van de ontslagvergunning

1. De werkgever verzocht de CWI hem een ontslagvergunning voor verzoekster te verlenen vanwege de ernstige en duurzame verstoorde arbeidsrelatie tussen hem en verzoekster. Verzoekster zou sinds enkele maanden steeds weer irritante en dreigende taal richting de werkgever hebben geuit. Verder zou zij zich constant wantrouwend hebben opgesteld, de hiërarchie hebben genegeerd tussen haar en haar leidinggevenden en zich

met van alles hebben bemoeid, waaronder het werkgeversbeleid. Voorts zou er een gespannen relatie zijn ontstaan als gevolg van haar dictatoriale wijze van communiceren over onder meer het productieproces en haar vakantieplanning. Ook zou verzoekster tijdens haar aanwezigheid in het bedrijf negatieve irritante opmerkingen over de directeur en het bedrijf hebben geuit. Eén en ander zou temeer klemmen daar er sprake is van een klein familiebedrijf waarin naast de directeur grootaandeelhouder en diens echtgenote nog zeven personen werkzaam zijn, als gevolg waarvan het onderlinge vertrouwen volgens de werkgever absoluut aanwezig moet zijn. Door het specialistische unieke karakter van het bedrijf en het wegvallen van internationale concurrenten is de omzet van de werkgever gegroeid en moet het snel op binnengekomen orders kunnen inspringen. Het kan dan zijn dat er extra productie moet worden gedraaid waarbij in het bijzonder een beroep moet worden gedaan op verzoekster, die werkzaam is op basis van een afroepcontract. Verzoekster zou zich - aldus werkgever - dan weinig flexibel opstellen en steeds weer individuele grieven over de productie en het beleid plegen, waarbij zij naar voren brengt ook namens collega's te spreken. Het arbobeleid zou ook door verzoekster ter discussie zijn gesteld terwijl dat volgens de werkgever in orde is.

2. Met betrekking tot de verstoorde arbeidsrelatie bracht de werkgever nog naar voren dat de verstoring een gevolg was van het inhoudelijk functioneren van verzoekster. Op haar productioneel functioneren had de werkgever geen kritiek. Verzoekster had in het eerste kwartaal van 2003 een aantal notities opgesteld over planning, intercollegialiteit, communicatie en productie (zie Achtergrond, onder 3a en 3b.). Uit die notities zou volgens de werkgever naar voren komen dat de verstoring - veroorzaakt door het gedrag van verzoekster zelf - dermate diep zit dat herstel van de arbeidsrelatie niet mogelijk was. Overplaatsing was binnen de kleine onderneming niet mogelijk.

3. Verzoekster bracht in haar verweerschrift naar voren dat geen sprake was van een ernstig en duurzame verstoorde arbeidsrelatie. Door de groei van het bedrijf waren er enkele knelpunten ontstaan die volgens verzoekster niet goed bespreekbaar waren met de leiding. Verzoekster zou samen met een collega-oproepkracht in mei 2002 bij de directie hebben aangekaart dat zij behoefte hadden aan een werkoverleg dan wel een teambespreking. Toen de nieuwe bedrijfsleider in januari 2003 had aangegeven dat het productieproces in de toekomst langere werkdagen met zich zou meebrengen, had verzoekster direct gemeld dat zij daar wegens privé-omstandigheden niet aan kon meewerken en dat die langere dagen in strijd waren met de bij indiensttreding gemaakte afspraken. Verzoekster bestreed nadrukkelijk dat zij zich - afgezien van de langere werkdagen - niet aan wijzigingen in het productieproces wilde aanpassen. Op haar aandringen vond er op 10 februari 2003 een werkoverleg plaats. Voorafgaand aan dit overleg heeft verzoekster - naar eigen zeggen samen met collega's P. en B. - een aantal aandachtspunten op papier gezet (zie Achtergrond, onder 3b.). Verzoekster bestreed verder dat haar relatie met de andere werknemers tot onder het vriespunt was gedaald en voegde daartoe een verklaring van collega B. bij (zie Achtergrond, onder 4.). Het

werkoverleg moest buiten de werktijd plaatsvinden, er werd geen verslag opgesteld en de werkgever had aangegeven schriftelijk op de aandachtspunten te willen reageren. Uit vrees voor uitval bezocht verzoekster op 21 februari 2003 het spreekuur van de bedrijfsarts. De bedrijfsarts stelde dat er een risico-inventarisatie bij de werkgever aanwezig moest zijn en zond een advies aan de werkgever (zie Achtergrond, onder 5.). Volgens verzoekster deed de werkgever niets met het advies van de bedrijfsarts.

Op 27 maart 2003 kreeg verzoekster een beoordelingsgesprek met de directrice en de bedrijfsleider. In dat gesprek kwam alleen verzoeksters eigen functioneren ter sprake en was er geen ruimte om vragen van haar kant over arbeidsomstandigheden en rechtspositionele zaken te beantwoorden. Verzoekster kon dergelijke vragen schriftelijk indienen. Zij deed dat bij brief van 8 april 2003 (zie Achtergrond, onder 6.). Na die brief werd verzoekster niet meer opgeroepen. Verzoekster ontving van haar werkgever ook geen reactie op haar brief.

4. Bij besluit van 21 mei 2003 verleende de CWI toestemming aan de werkgever om de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. Uit de overgelegde gegevens en de verkregen informatie was naar het oordeel van de CWI aannemelijk gemaakt dat er sprake was van een arbeidsverhouding die als ernstig en duurzaam verstoord ervaren wordt. De CWI gaf daarbij als overweging dat er sprake was van een opeenstapeling van voorvallen en gebeurtenissen die, afzonderlijk bezien, niet van grote importantie waren, maar alles samen genomen hadden geleid tot een situatie die een vertroebelde werksfeer liet zien. Voorts sprak de CWI de verwachting uit dat zowel verzoekster als werkgever niet bereid was terug te komen op hun eigen standpunt. Hierdoor was het voor de CWI aannemelijk geworden dat de arbeidsrelatie was verstoord en dat de voor een zinvolle continuering van het dienstverband essentiële en constructieve vertrouwensbasis niet meer aanwezig was.

5. Verzoekster diende op 22 mei 2003 een klacht in bij de CWI omdat zij van mening was dat de CWI bij het nemen van het ontslagbesluit geen aandacht had voor haar belangen. Verzoekster bracht daarbij onder meer naar voren dat de CWI door de werkgever aangevoerde onwaarheden voor feiten hield en dat er geen aandacht was besteed aan verwijtbaar gedrag van de werkgever. De CWI reageerde bij brief van 18 augustus 2003 op verzoeksters klacht. Met betrekking tot de onwaarheden stelde de CWI dat onder het kopje 'Argumenten en feiten' in de ontslagbeschikking slechts wordt weergegeven wat de partijen in de procedure hebben aangevoerd zonder dat daar een waardeoordeel over wordt gegeven. Indien verzoekster van mening was dat de werkgever 'onwaarheden' had aangevoerd dan had zij deze in haar verweerschrift kunnen weerleggen. Ten aanzien van het verwijtbaar gedrag van de werkgever verwees de CWI naar artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit (zie Achtergrond, onder 1.): de CWI moet beoordelen of aannemelijk is gemaakt dat er sprake is van een verstoorde arbeidsverhouding, dit hoeft niet bewezen te worden. Verder moet aannemelijk worden gemaakt dat herstel van de relatie, al dan niet via overplaatsing, niet meer mogelijk is. De schuldvraag - met andere woorden bij wie ligt de oorzaak van de verstoorde relatie - is niet van belang voor de beoordeling door de CWI.

Nadat verzoekster vervolgens een klacht bij de Nationale ombudsman had ingediend, reageerde de CWI daarop en op enkele vragen van de Nationale ombudsman. De CWI zag geen aanleiding om gebruik te maken van haar bevoegdheid om een advies te vragen aan de Arbeidsinspectie, omdat het ontslag was aangevraagd op grond van een verstoorde arbeidsverhouding en niet wegens de arbeidsomstandigheden. De door verzoekster overgelegde verklaring van een collega oproepkracht (zie Achtergrond, onder 4.) weersprak het ontslagmotief niet. Wel blijkt uit die verklaring dat het contact van die collega met verzoekster goed was. Voorts somde de CWI een selectie van argumenten, voorvallen en gebeurtenissen op, die werkgever en verzoekster hadden aangevoerd en waaruit volgens de CWI kon worden afgeleid dat er sprake was van een verstoorde arbeidsverhouding. De Nationale ombudsman stelde verzoekster in de gelegenheid om te reageren op de reactie van de CWI. Verzoekster meende dat de CWI uit haar verweerschrift had moeten afleiden dat het verzoek van de werkgever verband hield met de arbeidsomstandigheden en dat de CWI in verband daarmee advies had moeten vragen aan de Arbeidsinspectie. Verder reageerde verzoekster op de door de CWI aangehaalde lijst met actiepunten over Planning, Communicatie, Intercollegialiteit en Productie (zie Achtergrond, onder 3b.). Volgens verzoekster betrof dit geen persoonlijke notities, maar waren deze afkomstig van drie werknemers, waaronder haarzelf. Er bestond - aldus verzoekster - geen enkele reden voor de werkgever om haar te ontslaan: de werkgever had geen kritiek op haar functioneren en zij had uitsluitend de werkgever aangesproken op de arbeidsomstandigheden en haar rechten als werkneemster. Uit het later uitgebrachte rapport van de Arbeidsinspectie bleek dat verzoekster terecht haar werkgever had aangesproken. Verzoekster vond dat het haar werkgever zo wel gemakkelijk werd gemaakt en zij was ervan overtuigd dat als de ontslagaanvraag door de CWI was aangehouden en haar de mogelijkheid van een gesprek met haar werkgever was geboden, het ontslag voorkomen had kunnen worden.

6. Gelet op hetgeen door partijen tijdens de ontslagprocedure is ingebracht en gelet op de criteria waaraan de CWI dient te toetsen, kan niet worden gezegd dat de CWI - met name gelet op het feit dat het gaat om een kleinschalige familieonderneming - niet in redelijkheid heeft kunnen constateren dat er sprake was van een ernstige en duurzame verstoring van de arbeidsrelatie en dat herstel van deze arbeidsrelatie niet meer aannemelijk was. Nu het beoordelingsgesprek dat verzoekster op 27 maart 2003 met de directrice en de bedrijfsleider had gevoerd weinig succesvol was verlopen, was het nog maar zeer de vraag of het door verzoekster gewenste gesprek met de werkgever de lucht had kunnen doen opklaren. Verzoekster voerde met betrekking tot de notities over Planning, Communicatie, Intercollegialiteit en Productie aan dat deze het resultaat waren van overleg dat zij met twee collega's had gevoerd en dat dit dus geen actiepunten van uitsluitend haarzelf waren. Los van het onderlinge overleg dat aan het opstellen van die notities vooraf moet zijn gegaan, kan in ieder geval toch wel als vaststaand feit worden beschouwd dat verzoekster zelf de inhoud van die stukken ook kon onderschrijven (zij maakte immers ook deel uit van de in die notities genoemde 'wij'). Voorts lijkt het er op dat de notities in

ieder geval wel door haar zijn opgesteld, aangezien deze vier stukken wat opmaak en tekstgebruik betreft veel overeenkomsten vertonen met de wel door haar ondertekende notitie die begint met de woorden 'Mijn goodwill is (of was) verdwenen...' (zie Achtergrond, onder 3a.). Het is in dat licht gezien niet vreemd dat die actiepunten (mede) aan haar worden toegerekend. De CWI heeft dan ook in redelijkheid kunnen overgaan tot het verlenen van de ontslagvergunning wegens een verstoorde arbeidsverhouding. Voor de goede orde wordt in dat verband opgemerkt dat verstoring van de arbeidsverhouding een zelfstandige grond voor afgifte van een ontslagvergunning kan vormen, en dat de vraag aan wiens schuld deze verstoring valt te verwijten in dat kader niet van belang is.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 27 mei 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 25 mei 2003, van mevrouw W. te Landgraaf, met een klacht over een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen, district Zuidoost Nederland te Maastricht.

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

Omdat bleek dat verzoekster haar klacht bij brief van 22 mei 2003 ook had voorgelegd aan de CWI en de termijn voor behandeling van de klacht nog niet was verstreken, nam de Nationale ombudsman de klacht nog niet direct in onderzoek. Nadat de CWI bij brief van 18 augustus 2003 op verzoeksters klacht was ingegaan, verzocht verzoekster op 7 september 2003 de Nationale ombudsman opnieuw om een onderzoek in te stellen naar de klacht.

In het kader van het onderzoek werd de CWI, Landelijke eenheid Juridische Zaken, te Zoetermeer 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 reacties van verzoekster en de Centrale organisatie werk en inkomen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster was sedert 1 november 1999 werkzaam als productiemedewerkster op afroepbasis bij X BV. Namens X BV werd door een advocatenkantoor bij brief van 22 april 2003 bij de CWI te Maastricht een vergunning gevraagd om de arbeidsverhouding met verzoekster wegens ernstige en duurzame verstoorde arbeidsrelatie te mogen beëindigen. In dat verzoek voerde de gemachtigde van X BV het volgende aan:

“...Namens cliënte vraag ik hierbij een ontslagvergunning aan voor haar werkneemster: (Verzoekster; N.o.) in dienst als productiemedewerkster op afroepbasis vanaf 1 november 1999.

X BV is een (familie)bedrijf waar negen personen fulltime c.q. parttime werken inclusief de directeur grootaandeelhouder en zijn echtgenote. Het bedrijf houdt zich bezig met de productie van en de handel in nitroverbindingen, oplosmiddelen, synthetische oliën en houtverduurzamingsmiddelen, als ook de productie van en de handel in miniatuurmotoren en fijnmechanische producten. (...) In het bijzonder houdt de onderneming zich bezig met de productie en handel en verkoop van zeer speciale benzine voor kleine modelraceauto's, modelboten en modelvliegtuigen. Het is dus een kleine onderneming die een zeer specialistisch product fabriceert en verhandelt over de hele wereld.

Personeelsomschrijving:

Binnen de onderneming zijn werkzaam:

1. De heer J., directeur grootaandeelhouder.
2. Mevrouw JB., echtgenote van directeur grootaandeelhouder.
3. De heer R., bedrijfsleider, fulltime in dienst sedert 1 september 2002.
4. De heer C., productie- en distributiemedewerker, fulltime in dienst sedert 1 maart 1995.
5. Mevrouw V., parttime voor 16 uur per week in dienst als administratief medewerkster sedert 1 juni 2002.

6. Mevrouw P., productiemedewerkster, parttime in dienst 20 uur per week sedert 1 september 2000.
7. Mevrouw B., parttime als oproepster in de functie van productiemedewerkster, in dienst sedert 1 juni 1997.
8. De heer K., parttime in dienst als productiemedewerker op basis van oproepcontract sedert 6 maart 2003.
9. Betrokken werkneemster, mevrouw W. (verzoekster; N.o.)

De ontslagvergunning wordt aangevraagd wegens de ernstige en duurzame verstoorde arbeidsrelatie tussen werkgever en (verzoekster; N.o.), welke arbeidsrelatie verstoord is door toedoen (handelen en nalaten) van werkneemster. De arbeidsrelatie is dermate ernstig verstoord dat werkgever niet meer voornemens is (verzoekster; N.o.) als oproepkracht op te roepen. De verstoring van de arbeidsrelatie zit dermate diep dat van werkgever in alle redelijkheid niet gevergd kan worden de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. Herstel van de arbeidsrelatie of overplaatsing binnen de kleine onderneming is niet mogelijk.

Het negatieve handelen en nalaten van werkneemster blijkt uit haar, van vooral de laatste maanden, steeds weer irritante en dreigende en zeer moeizame communicatie tussen werknemer enerzijds en anderzijds de directeur grootaandeelhouder en bedrijfsleider. Uit al haar uitlatingen blijkt dat werkneemster een constant wantrouwende opstelling heeft naar haar werkgever toe. Zij negeert de hiërarchie tussen haar enerzijds en anderzijds de bedrijfsleider (...) en directeur grootaandeelhouder (...).

Volstrekt ontoelaatbaar is, dat werkneemster zich met alles bemoeit, niet alleen met de productie of het werk van de bedrijfsleider, maar zij bemoeit zich ook met het werkgeversbeleid.

De relatie tussen werkneemster en werkgever is zeer gespannen, ook omdat werkneemster dictatoriaal communiceert over o.a. productieproces en haar vakantieplanning.

Tijdens haar aanwezigheid in het bedrijf maakt zij negatieve irritante opmerkingen over de persoon van de directeur grootaandeelhouder en over het bedrijf zelf.

Er is sprake van een klein familiebedrijf waarin het onderlinge vertrouwen absoluut aanwezig moet zijn. Het onderlinge vertrouwen tussen haar en de directeur grootaandeelhouder, maar ook tussen werkneemster en de overige collega's is zwaar beneden het vriespunt gedaald. Dit blijkt met name tijdens de ijzige stilte in o.a. de pauzes, en het feit dat werkneemster door haar gedrag de sfeer zeer negatief beïnvloedt.

Werkneemster wou zelf een afroepcontract, in casu 0-uren contract i.v.m. privé-omstandigheden. Zij wou flexibel werken. Nu maakt zij echter misbruik van die flexibiliteit. Omdat er geen grote hoeveelheden voorraad specialistische benzine en motorolie in de opslag aanwezig mag zijn, werkt het bedrijf met zeer hoge productiesnelheid en productieomloop. Zodra de orders binnenkomen, welke afzet en handel over de hele wereld gaat, moet binnen enkele dagen een bepaalde hoeveelheid productie binnen de onderneming gerealiseerd worden en klaarstaan voor distributie en aflevering.

Door het wegvallen van internationale concurrerende bedrijven, is het bedrijf van X BV de laatste tijd gegroeid. Werkneemster wil zich aan het gewijzigde productiebeleid niet aanpassen en thans maakt zij misbruik van de door haar gewenste flexibiliteit in haar arbeidsuren. Zij poneert steeds weer individuele grieven over de productie en het beleid, stellende dat zij ook namens de overige werknemers spreekt, hetgeen absoluut niet het geval is. Zij schijnt kennelijk niet te begrijpen dat zij een one man show met haar grieven ten tonele voert. Haar collega's steunen haar niet.

Als producties worden overgelegd (...) enkele recente notities van (verzoekster; N.o.) over goodwill, planning, intercollegialiteit, communicatie, productie, welke notities zij onlangs overhandigd heeft aan de directie (opgenomen onder Achtergrond, onder 3a en 3b; N.o.). Uit deze notities blijkt dat werkneemster zelf ervaart dat haar "goodwill" verdwenen zou zijn. Haar fatsoenlijke uursalaris noemt zij denigrerend een zakcentje. Anders dan werkgever gevoelt, stelt werkneemster zelf dat haar gevoel van erkenning en waardering verdwenen is. Zij dreigt met opstappen als zij haar zin niet krijgt. Zij bemoeit zich onbevoegd met het planningsbeleid binnen de onderneming. Het planningsbeleid is des werkgevers en door werkgever gedelegeerd aan de bedrijfsleider. Zij bemoeit zich geheel onbevoegd met de intercollegiale verhoudingen, zij negeert de bedrijfsleider, zij bemoeit zich met alles o.a. het pauzebeleid en het productie- en delegatiebeleid. Zij klaagt over communicatie binnen de onderneming, doch zij vergeet dat zij de enige is die binnen de onderneming niet fatsoenlijk kan of wil communiceren met de overige collega's, bedrijfsleider en directie. Bijzonder grievend acht werkgever dat werkneemster zich geheel onbevoegd bemoeit met het productiebeleid en daar ook nog onwaarheden over stelt.

Het Arbo-beleid binnen de onderneming is in orde. De productie is goed georganiseerd en er is zeker geen sprake van zwaar werk. De hoeveelheden brandstof en olie voor de modelmotoren worden in kleine hoeveelheden in kleine blikken afgevuld. De afgevlude blikken worden vervolgens met tien of twaalf stuks in een doos geplaatst, vervolgens geseald en op een pallet geplaatst. Werkgever concludeert dat werkneemster geen plezier meer heeft in haar werk en zij kan dan beter de keuze maken een andere werkring te zoeken.

Opvallend is dat de overige zes werknemers van de onderneming met plezier komen werken en geen kritiek hebben op productie en beleid, terwijl (verzoekster; N.o.) over alles

loopt te zeuren. Het gevolg is wel dat haar relatie met de overige collega's verstoord is en dat de arbeidsrelatie met werkgever volledig verstoord is. Het gevolg is ook dat de directeur grootaandeelhouder ingenieur J. en zijn echtgenote mevrouw JB. tijdens de uren dat (verzoekster; N.o.) in het bedrijf aanwezig is, zelf met tegenzin hun eigen bedrijf bezoeken, wetende dat zij steeds weer geconfronteerd worden met de onterechte grieven en gezeur van (verzoekster; N.o.).

Vanwege de ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie, verzoek ik u op korte termijn de ontslagvergunning te verlenen...”

2. Na ontvangst van de aanvraag constateerde de CWI dat de aanvraag niet compleet was en stelde in verband daarmee bij brief van 24 april 2003 enige vragen aan de gemachtigde van X BV. Deze gemachtigde gaf bij brief van 28 april 2003 het volgende antwoord:

“...Zoals ik in mijn brief van 22 april 2003 motiveerde, is de arbeidsrelatie tussen werkneemster en werkgever ernstig en duurzaam verstoord. Bovendien is herstel van de relatie niet mogelijk. Herstel van de relatie is ook niet mogelijk via overplaatsing binnen de onderneming.

Zoals ik schreef, werken er binnen, het kleine familiebedrijf negen personen, waaronder de heer en mevrouw J. als directeur grootaandeelhouder en echtgenote van de directeur, een manager, een fulltime medewerker productie en distributie, een administratief medewerkster en de overige vier als productiemedewerkers waaronder (verzoekster; N.o.). Het gaat hier om een verstoorde arbeidsrelatie die veroorzaakt is door het functioneren van (verzoekster; N.o.).

In de ogen van mijn cliënt is de verstoorde arbeidsrelatie onhoudbaar geworden in het eerste kwartaal 2003. Ik verwijs naar de persoonlijke notities van werkneemster, die ik als bijlage heb overgelegd en welke persoonlijke notities werkneemster aan werkgever overhandigd heeft. Naar aanleiding van die persoonlijke notitie heeft een bespreking plaatsgevonden. Werkneemster schrijft letterlijk: "mijn goodwill is verdwenen, zij heeft met veel plezier zakcentjes verdiend, mijn gevoel voor erkenning en waardering is verdwenen, anders stap ik op".

Ik verwijs ook naar haar andere notities over planning, intercollegialiteit, communicatie en productie. Het beeld dat werkneemster schetst is daardoor gepreciseerd, niet alleen in feitelijke details maar ook in tijdsbestek.

De verstoring van de arbeidsrelatie zit dermate diep, veroorzaakt door het gedrag van werkneemster zelf, dat van werkgever in alle redelijkheid niet gevergd kan worden de arbeidsovereenkomst te laten voortduren. Herstel van de arbeidsrelatie of overplaatsing binnen de kleine onderneming is niet mogelijk.

Er is geen schriftelijke arbeidsovereenkomst. Werkneemster werkt op basis van mondelinge afspraken.

Het gewijzigde productiebeleid betreft met name het gebruik van andere afsluitdoppen. Het productiebeleid is des werkgevers besluit en verantwoordelijkheid en het staat werkneemster niet vrij zich daarmee te bemoeien. Ik verwijs naar de notities van werkneemster over de productie, welke notities inhoudelijk onjuist zijn en door werkgever met werkneemster besproken en door werkgever aan werkneemster weerlegd zijn. Er is overigens geen sprake van zwaar lichamelijk werk. Machinaal worden kleine blikken met brandstof afgevuld en vervolgens via een lopende band met twaalf stuks in dozen geplaatst. De dozen worden op een pallet geplaatst. De productie is niet zwaar en heeft ook geen hoge snelheid.

Werkgever heeft geen kritiek op het productioneel functioneren van betrokken werkneemster.

Het gewijzigde productiebeleid heeft geen invloed gehad op de frequentie en de omvang de oproepen naar betrokken werkneemster toe.

De directie gaat op een zeer vriendelijke wijze om met het personeel binnen het kleine bedrijf. In de ogen van werkgever zeurt betrokken werkneemster over productie, communicatie, collegialiteit en planning. Zij staat daarin volkomen alleen. De overige werknemers hebben op die punten geen commentaar of kritiek. Besprekingen met werkneemster hebben niet tot een positief resultaat in de relatie geleid. Meer dan normaal communiceren met werkneemster kan werkgever niet. Een overplaatsing binnen de productie is dus niet mogelijk omdat het personeel met vijf man gezamenlijk in de productie werkt in een hal.

Het spijt werkgever dat zij voor (verzoekster; N.o.) een ontslagvergunning dient aan te vragen teneinde de arbeidsovereenkomst rechtsgeldig te kunnen opzeggen. Echter nu werkgever al sinds ruim vier maanden een verstoorde arbeidsrelatie ervaart door toedoen van werkneemster, vooral in de vorm van werkneemsters negatieve opmerkingen, moeizame communicatie met haar, bemoeizucht met beleid, en de sfeer binnen de onderneming daardoor negatief beïnvloed wordt, staat er voor werkgever geen andere weg meer open dan, na ontvangen ontslagvergunning, rechtsgeldige beëindiging van het dienstverband...”

3. Verzoekster werd door de CWI in de gelegenheid gesteld tegen het voorgenomen ontslag een verweerschrift in te dienen. Zij deed dat met haar brief van 11 mei 2003 als volgt:

“...Hierbij wil ik bezwaar aantekenen tegen het voorgenomen ontslag.

Ik ben zeer verbaasd over de aanvraag van mijn werkgever om toestemming tot opzegging van de arbeidsverhouding. Er is namelijk geen sprake van een ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie tussen mijn werkgever en mij.

De huidige situatie is naar mijn mening het resultaat van het, tot op heden, bij de leidinggevendenden niet of onvoldoende bespreekbaar zijn van knelpunten op de werkvloer. Het ontstaan van deze knelpunten is een logisch gevolg van de groei van het bedrijf, welke gepaard gaat met de noodzakelijke beleidsveranderingen die resulteren in een aaneenschakeling van veranderingen in het productieproces. Aan deze veranderingen pas ik mij, in tegenstelling tot hetgeen mijn werkgever stelt, altijd aan. De knelpunten op zich vormen dan ook niet het probleem, maar het feit dat signalen vanaf de werkvloer door de leiding, tot op heden, worden genegeerd of niet serieus worden genomen.

Reeds in mei 2002 heb ik, samen met mijn collega B., de directeur benaderd en aangegeven dat er behoefte is aan een werkoverleg c.q. teambespreking. De belangrijkste aanleiding hiervoor was de onduidelijkheid in de aansturing van de "oproepkrachten". Een dergelijk overleg is ons op dat moment door de directeur toegezegd.

Medio januari 2003 is door de inmiddels benoemde bedrijfsleider aan de "oproepkrachten" medegedeeld dat het productieproces in de toekomst langere werkdagen zal gaan vereisen. Indien wij niet aan deze wens kunnen voldoen, dan zal de werkgever genoodzaakt zijn op zoek te gaan naar andere werknemers. Ik heb meteen aangegeven dat ik mij aan deze wijziging van het productiebeleid niet kan aanpassen in verband met privé-omstandigheden, waarbij ik er tevens op heb gewezen dat het gevraagde niet conform de bij indiensttreding gemaakte afspraken is.

In de ontslagaanvraag van mijn werkgever wordt gesuggereerd, dat ik mij niet aan het gewijzigde productieproces wil aanpassen. Het uitbreiden van de werktijden is echter de enige wijziging in het productiebeleid waaraan ik mij niet wil aanpassen, maar mijn werktijden zijn dan ook uitdrukkelijk bij het in dienst treden afgesproken. Het gebruik van andere afsluitdoppen, waaraan mijn werkgever refereert, is een wijziging in het productieproces die reeds vorig jaar is doorgevoerd. Aan deze wijziging heb ik mij, in tegenstelling tot wat mijn werkgever stelt, geconformeerd.

De mededeling dat de werktijden uitgebreid gaan worden heeft voor de nodige onrust gezorgd op de werkvloer. Om duidelijkheid te krijgen over de consequenties die deze wijziging in het productiebeleid voor de medewerkers zal hebben, heb ik bij de bedrijfsleider gevraagd om een werkoverleg, mede omdat de belofte van mei 2002 nog steeds niet was nagekomen.

Na aandringen van mijn kant, is door de bedrijfsleider een werkoverleg gepland op 10 februari 2003. Voorafgaand aan dat overleg, heb ik met mijn collega's P. en B. aandachtspunten voor dit overleg op papier gezet. De punten die hieruit naar voren zijn

gekomen, hebben wij gestructureerd onder de noemers: communicatie, intercollegiaal, productie en planning. In tegenstelling tot wat mijn werkgever stelt, is deze lijst dus geen persoonlijke notitie van mijn hand, maar een reeks aandachtspunten afkomstig van meerdere werknemers. De lijst diende als ondersteuning voor het werkoverleg en is bij aanvang van dat overleg aan alle deelnemers uitgereikt en dus niet, zoals de werkgever stelt, alleen aan de directie.

Uit het feit dat verschillende werknemers aandachtspunten voor het werkoverleg hebben aangedragen blijkt dat de stelling van mijn werkgever, dat overige werknemers op de genoemde punten geen commentaar of kritiek hebben, niet op waarheid berust. Het is dan ook niet waar dat ik een "one man show" opvoer en dat ik door mijn collega's niet word gesteund.

In de ontslagaanvraag stelt de werkgever dat mijn relatie met andere werknemers tot "zwaar beneden het vriespunt" is gedaald. Door de overige productiemedewerkers is deze stelling, desgevraagd, ontkent. B. heeft dit schriftelijk bevestigd (opgenomen onder Achtergrond, onder 4; N.o.). Deze bevestiging heb ik als bijlage bij deze brief gevoegd. De overige productiemedewerkers willen alleen schriftelijk reageren onder de voorwaarde dat ik aan de werkgever de toestemming vraag dat zij mogen reageren.

Op last van de directeur heeft het werkoverleg plaatsgevonden in eigen tijd van de werknemers. Tijdens het overleg is de lijst met aandachtspunten doorgenomen. De punten zijn echter nauwelijks inhoudelijk besproken omdat de directeur de meningen en vragen van de werknemers blijkbaar als aanval op zijn status ziet. Dit ondanks het feit dat wij duidelijk hebben aangegeven dat het niet de bedoeling is om kritiek te uiten op de leiding. Van het werkoverleg is geen verslag gemaakt. De directie heeft aangegeven schriftelijk op de aandachtspunten te zullen reageren. Tot op heden hebben de medewerkers nog geen schriftelijke reactie van de directie ontvangen.

Tijdens het werkoverleg is door de directeur herhaaldelijk de uitspraak gedaan dat de "oproepkrachten juridisch gezien niet verplicht zijn om te komen." Met deze opmerking geeft de directeur mijns inziens aan dat hij niet wil ingaan op het signaal dat het werk door de "oproepkrachten" als steeds zwaarder wordt ervaren. Hij geeft dan ook aan dat we maar ander werk moeten zoeken, wanneer we het werk te zwaar vinden.

Aangezien het niet mogelijk bleek met de werkgever de arbeidsomstandigheden te bespreken en ik vrees voor lichamelijke klachten, heb ik op 21 februari 2003 een onderhoud gehad met mevrouw S., bedrijfsarts (...). Tijdens dat onderhoud heb ik de arbeidssituatie beschreven en geïnformeerd naar eventuele normen voor toegestane lichamelijke belasting. De bedrijfsarts verwees naar de risico-inventarisatie die bij mijn werkgever aanwezig moet zijn. Daarnaast heeft zij een advies gezonden aan mijn werkgever waarin zij aangeeft welke stappen gezet moeten worden om verzuim te voorkomen. Een afschrift van dit advies heb ik als bijlage bij deze brief gevoegd

(opgenomen onder Achtergrond, onder 5; N.o.). Over dit advies van de bedrijfsarts is door mijn werkgever op geen enkele wijze met mij gecommuniceerd.

In de ontslagaanvraag wordt gesteld dat kleine blikken machinaal met brandstof worden afgevuld en vervolgens via een lopende band met tien of twaalf stuks in dozen geplaatst. De dozen worden op een pallet geplaatst. Hierbij wordt verder gesteld dat de productie zeker niet zwaar is en geen hoge snelheid heeft. Dit laatste wordt op een andere plaats in de ontslagaanvraag tegengesproken. Daar wordt gesteld dat het bedrijf werkt met zeer hoge productiesnelheid. In de aanvulling op de ontslagaanvraag wordt gesteld dat het personeel met vijf man gezamenlijk in de productie werkt in een hal. In het gestelde wordt geen aandacht besteed aan:

- Het afvullen van grotere hoeveelheden brandstof in grote blikken, te weten blikken met een inhoud van 2,5 en 5 liter, waarbij de lichamelijke belasting groter is.
- Het gewicht van de afgevlude blikken die elk handmatig in een doos getild moeten worden.
- Het gewicht van de dozen die elk handmatig op een pallet getild moeten worden. Ter illustratie geef ik aan dat het bij de dozen gevuld met 5-liter blikken gaat om een gewicht van boven de 20 kilogram (is een derde van mij lichaamsgewicht).
- Het wegvallen van de lichamelijke lichtere werkzaamheden voor de "oproepkrachten".
- Het feit dat de productie in de hal door twee medewerkers gebeurt. De ondersteuning hierbij van de productie- en distributiemedewerker neemt af doordat de distributiewerkzaamheden hem steeds meer in beslag nemen. Het is dus onwaar dat het personeel met vijf man gezamenlijk in de productiehal werkt.
- Het, door de groei van het bedrijf, toenemend aantal te verwerken kilogrammen brandstof. Uit het voorgaande blijkt mijns inziens dat het productieproces voor de medewerkers zwaarder is geworden. Het feit dat ik hiervoor aandacht vraag bij mijn werkgever wordt afgeschilderd als bemoeien met het productiebeleid. Dat is echter geheel niet mijn bedoeling. Het kan toch echter ook niet zo zijn dat ik als "oproepkracht" niets mag vragen en alleen als productiemiddel kan worden behandeld.

Op donderdagavond 27 maart 2003 heb ik een beoordelingsgesprek gehad met de directrice en de bedrijfsleider. Tijdens dit gesprek was alleen ruimte om mijn functioneren te bespreken. Vragen van mijn kant over arbeidsomstandigheden en rechtspositionele zaken, werden direct afgekap. Door de directrice is aangegeven dat wanneer ik antwoord wens op dergelijke vragen, ik deze maar schriftelijk moet indienen.

Aangezien het niet mogelijk bleek om vragen rond mijn arbeidsomstandigheden en rechtspositie mondeling te bespreken heb ik deze, conform de aanwijzing van de

directrice, geformuleerd in een brief die ik op 8 april 2003 aan mijn werkgever heb gezonden. Een afschrift van die brief heb ik als bijlage bij dit verweerschrift gevoegd (opgenomen onder Achtergrond, onder 6; N.o.). Sinds dat die brief is verstuurd, heeft mijn werkgever mij niet meer opgeroepen en zit ik zonder inkomen. Ik ben wel beschikbaar om werkzaamheden te verrichten. Tot op heden heb ik, buiten de ontslagaanvraag, geen reactie van mijn werkgever op de brief ontvangen.

Ik heb steeds met plezier bij X BV gewerkt. Mijn werkgever heeft in zowel het beoordelingsgesprek als in de ontslagaanvraag aangegeven dat ik naar wens functioneer. Ook mijn relatie met de overige werknemers is goed. Ikzelf heb dan ook niet het gevoel dat de relatie tussen mij en mijn werkgever ernstig en duurzaam verstoord is. Als er al sprake is van een verstoorde relatie dan zal deze met een goed gesprek sterk verbeterd kunnen worden. Het is in deze situatie naar mijn mening in het algemeen niet redelijk om tot ontslag over te gaan...”

4. Bij besluit van 21 mei 2003 deelde de CWI aan X BV mee dat aan haar toestemming werd verleend de arbeidsverhouding met verzoekster op te zeggen. Daarbij overwoog de CWI het volgende:

“...Argumenten en feiten

Op grond van het feit dat er is sprake van een relatie die zozeer ernstig en duurzaam verstoord is dat het van werkgever niet gevegd kan worden de arbeidsrelatie te laten voortduren, wil werkgever de dienstbetrekking beëindigen en voert hiertoe, zakelijk weergegeven, het volgende voor aan.

Werkneemster is per 01.11.1999 in dienst getreden en is als afroepkracht (0-uren contract) werkzaam in de functie van productiemedewerkster. De relatie is in het eerste kwartaal van 2003 als onhoudbaar ervaren en heeft onder meer te maken met haar ontoelaatbare bemoeienis met het werkgeversbeleid, haar wantrouwende opstelling tegenover werkgever, zich niet willen aanpassen aan het gewijzigde productiebeleid en misbruik maken van haar flexibele inzet. Besprekingen hebben de relatie niet kunnen verbeteren. Ter ondersteuning van het motief zijn notities van werkneemster overlegd.

Werkneemster maakt bezwaar tegen het ontslag aangezien er geen sprake is van een ernstige en duurzaam verstoorde relatie. De huidige situatie is ontstaan doordat de leiding de arbeidsomstandigheden onvoldoende bespreekbaar maakt en geen medewerking geeft aan een oplossing voor de zwaarder geworden werkzaamheden.

Na een functioneringsgesprek op 08.04.2003 is zij niet meer opgeroepen en is geen loon meer betaald. Met een goed gesprek kan de relatie sterk verbeterd worden. Door werkneemster is onder meer een kopie overlegd van haar schrijven over de rechtspositie als oproepkracht.

Toetsingskader

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

Overwegingen en conclusie

De ontslagaanvraag is voorgelegd aan de Ontslagadviescommissie. Deze heeft mij unaniem geadviseerd te beslissen conform onderstaande overwegingen.

Uit de overlegde gegevens en de verkregen informatie is aannemelijk gemaakt dat er sprake is van een arbeidsverhouding die als ernstig en duurzaam verstoord ervaren wordt. De verstoring heeft te maken met een opeenstapeling van voorvallen en gebeurtenissen die, afzonderlijk bezien niet van grote importantie zijn, maar alles samen genomen geleid hebben tot deze situatie die een vertroebelde werksfeer laat zien.

Deze gegevens overziend lijkt het mij niet reëel te verwachten dat werkgever en werknemer bereid of in staat zijn hun zienswijzen te herzien. Met het uitspreken van deze verwachting wil ik de schuldvraag zeker niet leggen bij een der partijen.

Het is mij aannemelijk geworden dat de arbeidsrelatie is verstoord en dat de voor een zinvolle continuering van het dienstverband essentiële en constructieve vertrouwensbasis, niet meer aanwezig is.

Bovenstaande overwegingen hebben mij doen besluiten dat het in redelijkheid niet van werkgever gevegd kan worden het dienstverband in stand te houden. Het verlenen van een ontslagvergunning ligt dan ook in de rede..."

5. Bij brief van 25 mei 2003 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. In haar brief bracht zij naar voren dat de ontslagaanvraag op leugens was gefundeerd en dat de CWI geen fatsoenlijke aandacht had besteed aan haar verweerschrift. Uit haar brief bleek dat verzoekster ook bij de CWI had geklaagd in verband waarmee de Nationale ombudsman haar bij brief van 18 juni 2003 liet weten dat hij nog geen onderzoek naar haar klacht zou instellen gedurende de tijd dat de CWI haar daar ingediende klacht nog in onderzoek had mits de termijnen voor klachtbehandeling nog niet waren verstreken.

6. In de bij de CWI, district Zuidoost Nederland te Maastricht, ingediende klachtbrief van 22 mei 2003 gaf verzoekster het volgende aan:

“...Bij deze dien ik een klacht in over de afhandeling van mijn ontslagprocedure.

Er is bij de afhandeling van de procedure op geen enkele wijze aandacht besteed aan mijn belangen.

De verleenden ontslagtoestemming is puur gebaseerd op de op leugens gefundeerde aanvraag van mijn werkgever.

Dat er geen fatsoenlijke aandacht is besteed aan de inhoud van mijn verweerschrift blijkt uit:

- 1) Het feit dat u toestemming verleent om de arbeidsverhouding op te zeggen.
- 2) Het feit dat u niet eens de moeite heeft genomen om een ronde van hoor en wederhoor te houden.
- 3) Het feit dat u in de beschikking onwaarheden als argumenten en feiten gebruikt.
- 4) Het feit dat uitsluitend de ontslagaanvraag is voorgelegd aan de adviescommissie en dus blijkbaar niet het complete ontslagdossier.
- 5) Het feit dat u geen enkele aandacht besteedt aan het verwijtbaar handelen van mijn werkgever.

Door uw toedoen zit ik sinds 8 april zonder werk en inkomen. Tevens hebt u mij, door het niet erkennen van het verwijtbare gedrag van mijn werkgever, een argument ontnomen om in een procedure wegens kennelijk onredelijk ontslag, schadevergoeding te vorderen.

Daarnaast strookt de inhoud van de beschikking (...) op geen enkele wijze met de uitspraken gedaan (...) tijdens ons telefonisch onderhoud op 8 mei jl. Tijdens dat gesprek werd het belang van het verwijtbaar handelen van de werkgever herhaaldelijk benadrukt. In mijn verweerschrift heb ik, mijns inziens de arbeidssituatie duidelijk geschetst. Toch wordt in de beschikking, betreffende de toestemming om de arbeidsverhouding op te zeggen, op geen enkele wijze ingegaan op de door mij aangehaalde argumenten...”

7. Bij brief van 18 augustus 2003 beantwoordde de CWI, Landelijke eenheid Juridische Zaken te Zoetermeer, verzoeksters klachtbrief als volgt:

“...U klaagt over de wijze waarop CWI de door uw werkgeefster voor u ingediende ontslagaanvraag heeft behandeld. In concreto klaagt u over een vijftal punten. Twee punten betreffen de gevolgde procedure en een drietal punten ziet op de beschikking.

Procedurele klachten:

- 1) Dat CWI niet de moeite heeft genomen een ronde van hoor en wederhoor te houden.

2) Dat uitsluitend de ontslagaanvraag is voorgelegd aan de Ontslagadviescommissie.

Klachten met betrekking tot de inhoud van de beschikking:

3) Dat CWI in de beschikking onwaarheden als argumenten en feiten gebruikt.

4) Dat CWI in de beschikking geen aandacht heeft besteed aan de inhoud van uw verweerschrift en derhalve geen aandacht heeft besteed aan uw belangen, in het bijzonder het feit dat u in uw verweer heeft gesteld dat naar uw mening geen sprake was van een ernstige en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie.

5) Dat CWI in haar beschikking geen enkele aandacht besteedt aan het verwijtbaar handelen van werkgeefster.

(...)

Beoordeling

Tijdens de hoorzitting op 11 juli 2003 heeft de heer D., namens het hoofd Juridische Zaken CWI district Zuid - Oost Nederland, mondeling gereageerd op uw klacht en heeft hij een uitgebreide toelichting gegeven op de ontslagkwestie, de gehanteerde procedure en de rol van CWI daarin. Deze reactie dient u hier als herhaald en ingelast te beschouwen.

1. Reactie op: "Dat CWI niet de moeite heeft genomen een ronde van hoor en wederhoor te houden".

Bij haar beslissing op de ontslagaanvraag is CWI gebonden aan het toetsingskader van het Ontslagbesluit. Artikel 2:2 lid 1 Ontslagbesluit bepaalt dat na ontvangst van de ontslagaanvraag van werkgeefster, CWI hiervan schriftelijk mededeling doet aan werkneemster en dat de werkneemster in de gelegenheid wordt gesteld om binnen twee weken verweer te voeren. In uw geval is de ontslagaanvraag van werkgeefster op 23 april 2003 door CWI ontvangen. Bij brief van 24 april 2003 zijn door de behandelend consultant van CWI nadere vragen gesteld aan werkgeefster. Hierop heeft gemachtigde van werkgeefster bij brief van 28 april 2003 antwoord gegeven. Op 29 april 2003 heeft CWI de ontslagaanvraag in behandeling genomen en diezelfde dag heeft CWI een ontvangstbevestiging naar u verzonden. Daarbij is een afschrift van de ontslagaanvraag meegezonden en bent u in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken verweer te voeren. Overeenkomstig artikel 2:2 lid 1 Ontslagbesluit is hiermee voldaan aan één ronde van hoor en wederhoor. Daartoe is CWI verplicht. Als CWI over voldoende informatie beschikt na deze schriftelijke ronde, dan moet zij de aanvraag voorleggen voor advies aan de Ontslagadviescommissie. Alleen indien CWI nog niet over voldoende informatie beschikt na de eerste ronde dan wel dat de eerste ronde nieuwe vragen oproept, kan zij een tweede ronde van hoor en wederhoor gelasten. Dit is niet verplicht en behoort tot de

discretionaire bevoegdheid van CWI. Conform de toelichting op het Ontslagbesluit wordt de procedure in beginsel schriftelijk gevoerd nu dit de snelheid van behandeling bevordert en tevens beter zicht geeft op de voortgang van de procedure. Het mondeling horen van partijen wordt dan ook zoveel mogelijk beperkt tot die gevallen waarin dit noodzakelijk is om een volledig beeld van de ontslaggrond(en) te krijgen.

Ik acht uw klacht ten aanzien van dit onderdeel dan ook ongegrond.

2. Reactie op: "Dat uitsluitend de ontslagaanvraag is voorgelegd aan de Ontslagadviescommissie"

Artikel 2:5 Ontslagbesluit bepaalt dat, nadat zowel werkgeefster als werkneemster hun zienswijze naar voren hebben gebracht, CWI een afschrift van de ontslagaanvraag *en de daarop betrekking hebbende bescheiden en gegevens* voor advies aan de Ontslagadviescommissie verzenden. Dit betekent dat het gehele dossier wordt doorgezonden naar de Ontslagadviescommissie voor advies, inclusief het verweer van werkneemster. In uw zaak is uiteraard ook het gehele dossier voorgelegd aan de Ontslagadviescommissie. Echter in de beschikking staat het woordje 'ontslagaanvraag' vermeld. Dit is tekstueel gezien niet juist, omdat de ontslagaanvraag slechts een deel van het gehele dossier behelst. Een wijziging van de tekst in het standaardmodel is dan ook wellicht op zijn plaats. Nu feitelijk het dossier wel in zijn geheel aan de Ontslagadviescommissie is voorgelegd, inclusief uw verweerschrift, acht ik de klacht ook op dit punt ongegrond.

3. Reactie op: "Dat CWI in de beschikking onwaarheden als argumenten en feiten gebruikt."

CWI kan niet goed plaatsen waar de bovenstaande bewering van u betrekking op heeft. Onder de kop "Argumenten en feiten" in de beschikking geeft CWI een weergave van datgene dat partijen hebben aangevoerd in respectievelijk de ontslagaanvraag en het verweerschrift, zonder daar een waardeoordeel aan te verbinden. De mening van CWI ten aanzien van de weergave van argumenten en feiten van partijen is niet van belang. Zowel werkgeefster als uzelf zijn in de ontslagzaak in de gelegenheid gesteld om visie en standpunten in deze naar voren te brengen. Indien u van mening bent dat werkgeefster in de ontslagaanvraag onwaarheden heeft vermeld, dan heeft u tijdens de procedure de gelegenheid gehad om de door u als onwaarheden betitelde argumenten en feiten te weerleggen. CWI heeft echter geen onwaarheden gebruikt.

Op basis van het vorenstaande kan ik niet anders concluderen dan dat uw klacht voor wat betreft dit onderdeel eveneens ongegrond is.

4. Reactie op: "Dat CWI in de beschikking geen aandacht heeft besteed aan de inhoud van uw verweerschrift en derhalve geen aandacht heeft besteed aan uw belangen, in het

bijzonder het feit dat u in uw verweer heeft gesteld dat er geen sprake was van een ernstige en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie".

Bij de beslissing op de ontslagaanvraag is CWI gebonden aan het toetsingskader van het Ontslagbesluit. Artikel 5:1 lid 5 Ontslagbesluit bepaalt dat indien werkgeefster als grond voor beëindiging aanvoert dat de relatie ernstig en duurzaam is verstoord, zij aannemelijk moet maken dat van zodanige verstoring inderdaad sprake is en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing naar de werkneemster naar een andere afdeling - niet mogelijk is. Met andere woorden; de relatie tussen werkgeefster en u wordt aangemerkt als ernstig en duurzaam verstoord indien:

- a) aannemelijk is gemaakt dat er sprake is van een zodanig verstoorde arbeidsrelatie
- b) en dat herstel niet meer mogelijk is.

CWI kan toestemming verlenen indien zij van oordeel is dat de arbeidsverhouding zodanig is verstoord, dat voortzetting redelijkerwijs niet kan worden gevergd. Voordat CWI tot de constatering kan komen dat de arbeidsrelatie ernstig en duurzaam is verstoord dient zij diepgaand onderzoek in te stellen waarbij veelal ook het door werkgeefster gevoerde personeelsbeleid wordt betrokken. Werkgeefster zal aldus in de ontslagaanvraag het motief voor het ontslag op grond van verstoorde arbeidsverhouding goed moeten onderbouwen. In de aanvraag dient aangegeven te worden waaruit de verstoring blijkt en welke pogingen de werkgeefster heeft ondernomen om de onderlinge verhoudingen te verbeteren. Van een goed werkgeefster mag immers worden verwacht dat zij met de direct betrokkenen de nodige gesprekken heeft gevoerd.

Na ontvangst van de ontslagaanvraag heeft CWI bij brief van 24 april 2003 werkgeefster om aanvullende informatie gevraagd door een zestal vragen aan haar voor te leggen. CWI heeft daarbij richting werkgeefster aangegeven dat in de ontslagaanvraag een algemeen beeld is geschetst van de verstoorde relatie en heeft werkgeefster verzocht dit beeld in een tijdsbestek te plaatsen en verder te preciseren. Daarnaast heeft CWI verzocht een arbeidsovereenkomst te overleggen alsmede verzocht aan te geven waaruit het gewijzigde productiebeleid bestond. Voorts heeft CWI verzocht aan te geven of het gewijzigde productiebeleid van eventuele invloed is geweest op uw dagelijks functioneren en of daarmee ook een verandering is opgetreden in de frequentie en de omvang van de oproepen. Tenslotte heeft CWI werkgeefster verzocht aan te geven welke pogingen zijn ondernomen om de arbeidsverhouding te verbeteren. Bij brief van 28 april 2003 heeft werkgeefster haar reactie gegeven. De ontslagaanvraag en de aanvullingen daarop zijn vervolgens naar u gezonden met het verzoek om binnen twee weken verweer te voeren.

Artikel 3:1 Ontslagbesluit bepaalt dat CWI moet beoordelen of het voorgenomen ontslag redelijk is. Daarbij weegt CWI zorgvuldig de mogelijkheden die werkgeefster heeft en de mogelijkheden die u als werkneemster heeft. Ook de belangen van werkgeefster tegenover

de belangen van u als werkneemster worden daarbij meegewogen. Op basis van de stukken die zijn overgelegd en de verstrekte informatie door beide partijen is CWI, evenals de Ontslagadviescommissie, van oordeel dat aannemelijk is gemaakt dat er sprake is van een verstoorde arbeidsrelatie, zodanig dat van werkgeefster niet gevergd kan worden de arbeidsverhouding nog langer in stand te houden. In uw verweerschrift heeft u CWI noch de Ontslagadviescommissie ervan kunnen overtuigen dat de relatie niet verstoord is. Zoals reeds in de beschikking aangegeven heeft de verstoring te maken met een opeenstapeling van voorvallen en gebeurtenissen, die afzonderlijk gezien niet van grote importantie zijn, maar samen genomen tot de situatie leiden dat er wel degelijk een verstoorde arbeidsrelatie is.

De redelijkheidstoets en ook goed werkgeverschap brengen mee dat de mogelijkheden die werkgeefster heeft om u te herplaatsen worden gewogen. Werkgeefster heeft gemotiveerd aangegeven dat er geen mogelijkheid is om u te herplaatsen. Het betreft een klein (familie)bedrijf waar negen mensen (inclusief de directeur en zijn echtgenote) werkzaam zijn. Bij een kleine onderneming is het noodzakelijk dat men onderling een goede verstandhouding heeft, omdat men nauw met elkaar samenwerkt/moet samenwerken. Herplaatsing van u is derhalve om die reden niet mogelijk. Bovendien heeft u zelf aangegeven dat u prefereert om flexibel te blijven werken als oproepkracht voor gemiddeld 10 uur per week. Een andere plaats dan wel functie is in die situatie in een kleine onderneming niet voorhanden.

CWI heeft, in tegenstelling tot wat u stelt, bij haar beoordeling of al dan niet toestemming kan worden verleend op de ontslagaanvraag, wel aandacht besteed aan de inhoud van uw verweer. Zij heeft ook de belangen van u zorgvuldig afgewogen tegenover de belangen van werkgeefster. In tegenstelling tot u zijn CWI en de Ontslagadviescommissie van mening dat hier wel sprake is van een 'ernstig en duurzaam' verstoorde arbeidsrelatie, waarbij voor een zinvolle continuering van het dienstverband een essentiële en constructieve vertrouwensbasis niet meer aanwezig is. Ik acht uw klacht op dit onderdeel dan ook ongegrond.

5. Reactie op: "Dat CWI in haar beschikking geen enkele aandacht besteedt aan het verwijtbaar handelen van werkgeefster."

Op grond van artikel 5:1 lid 5 hoeft CWI alleen te beoordelen of aannemelijk is gemaakt dat er van een verstoorde arbeidsverhouding sprake is. Aannemelijk maken wil niet zeggen dat men moet bewijzen. Daarnaast moet aannemelijk zijn gemaakt dat herstel van de relatie, al dan niet door middel van overplaatsing van u binnen de onderneming, niet mogelijk is. Zoals de Nationale ombudsman eveneens bij brief van 18 juni 2003 reeds aan u heeft medegedeeld, houdt artikel 5:1 lid 5 Ontslagbesluit niet in dat CWI de schuldvraag bij één van de partijen moet neerleggen. Met de schuldvraag hoeft CWI zich aldus op zich niet bezig te houden. Met andere woorden het is voor CWI niet van belang bij wie de oorzaak ligt van de verstoorde arbeidsverhouding, maar of er sprake is van een verstoorde

arbeidsverhouding, zodanig dat herstel van de relatie niet meer mogelijk is. Om die reden heeft CWI in haar beslissing van 21 mei 2003 geen overwegingen opgenomen ten aanzien van verwijtbaar handelen van werkgeefster, noch van verwijtbaar handelen van u.

Ten aanzien van de passage die u tijdens de hoorzitting heeft aangehaald uit het Praktijkboek Ontslagrecht, Hoofdstuk C.30, § 3.2.6, blz. 164 - C.30

"Indien de CWI van oordeel is dat er sprake is van een verstoring van de arbeidsverhouding die overwegend aan de werkgever is te wijten... Ook kan hij in zijn overwegingen vermelden, dat in dat geval gelet op het verwijtbare gedrag van de werkgever een financiële vergoeding aan de orde zou moeten zijn. Aldus geeft hij de werknemer een argument om in een kennelijk onredelijk ontslagprocedure schadevergoeding te vorderen."

het volgende. In de passage staat dat CWI dit kan doen. Daaruit blijkt eveneens dat zij niet verplicht is om iets op te nemen in de overwegingen. Ik acht het laatste onderdeel van uw klacht derhalve eveneens ongegrond.

U refereert tenslotte nog aan een telefoongesprek dat u heeft gehad met (een; N.o.) consulent bij CWI Juridische Zaken, op 8 mei 2003. U geeft aan dat tijdens dat telefoongesprek herhaaldelijk het belang van het verwijtbaar handelen van de werkgeefster werd benadrukt. U heeft tijdens dit gesprek (...) geïnformeerd naar zaken rond een WW-uitkering. Er is met u niet inhoudelijk over de ontslagaanvraag gesproken. Voor CWI is de schuldvraag niet bepalend voor het antwoord op de vraag of redelijkerwijs toestemming moet worden verleend op de ontslagaanvraag. Voor het UWV (verstrekker van een eventuele WW-uitkering) is de schuldvraag echter wel van belang om na te gaan of u als werknemster aanspraak kan maken op een WW-uitkering.

Samenvattend/Conclusie

Het bovenstaande in ogenschouw nemende is naar mijn mening niet gebleken dat CWI onzorgvuldig heeft gehandeld bij de afwikkeling van de ontslagaanvraag ten aanzien van u. CWI heeft een ronde van hoor en wederhoor gehouden en heeft het volledige dossier voor advies aan de Ontslagadviescommissie voorgelegd, inclusief uw verweerschrift. Daarnaast is mijns inziens niet gebleken dat CWI ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling op de uiteindelijke beslissing een onzorgvuldige dan wel onjuiste beschikking heeft afgegeven. Zij heeft zorgvuldig onderzoek verricht en daarbij de inhoud van uw verweerschrift meegewogen. Ook uw belangen zijn daarbij zorgvuldig afgewogen. Echter desondanks is CWI tot de conclusie gekomen dat aannemelijk is gemaakt dat er sprake was van een verstoorde arbeidsrelatie en dat herstel van de relatie binnen de onderneming niet mogelijk was. Om die reden heeft CWI werkgeefster toestemming verleend het dienstverband met u op te zeggen. Zij heeft zich daarbij niet uitgesproken over de schuldvraag, hetgeen ook niet verplicht is, nu de schuldvraag bij de beoordeling van de

ontslagaanvraag op grond van artikel 5:1 lid 5 Ontslagbesluit, niet van belang is...”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt Centrale organisatie werk en inkomen

In reactie op de klacht en een aantal door de Nationale ombudsman gestelde vragen antwoordde de CWI bij brief van 18 november 2003 als volgt:

“...**Beoordeling**

1. Reactie op: "Dat CWI bijna 13 weken nodig had om de klacht af te handelen".

Het is juist dat CWI 13 weken nodig had om de klacht van werkneemster af te handelen. Klaagster suggereert in haar klacht dat zij niet op de hoogte was van het feit dat CWI langer dan 6 weken nodig had. Dit is onjuist. Er is geregeld telefonisch contact geweest met klaagster. Daarbij is aangegeven dat de klachtreactie wat langer op zich zou laten wachten. Laatstelijk op 31 juli 2003. Klaagster heeft toen telefonisch contact opgenomen met CWI en verzocht om een afschrift van het hoorzittingverslag. In tegenstelling tot wat klaagster stelt is tijdens de hoorzitting niet gesproken over het toezenden van het verslag. Het is gebruikelijk om het verslag toe te zenden, indien klager daar om verzoekt. Eerst op 31 juli 2003 heeft klaagster om het hoorzittingverslag verzocht. Dat tijdens de hoorzitting een datum zou zijn genoemd van week 29 en de datum 21 juli 2003 waarop CWI het verslag én haar standpunt zou toezenden aan klaagster is onjuist. Het is ook niet weergegeven in het hoorzittingverslag. Zou een en ander besproken zijn, dan had het in het verslag gestaan. Klaagster is in de gelegenheid gesteld op het hoorzittingverslag te reageren. Zij heeft geen onjuistheden in het verslag gemeld aan CWI. Conform de klachtenregeling had CWI in de brief van 31 juli 2003 schriftelijk moeten bevestigen dat de klachtreactie verdaagd was en het standpunt van CWI later zou worden toegezonden. Echter, omdat de verdaging telefonisch was medegedeeld aan klaagster is dit niet gebeurd.

2. Reactie op: "CWI heeft zich niet uitgelaten of zij over voldoende informatie beschikte om geen tweede ronde plaats te laten vinden”.

Alleen indien CWI nog niet over voldoende informatie beschikt na de eerste ronde dan wel dat de eerste ronde nieuwe vragen oproept, kan zij een tweede ronde van hoor en wederhoor gelasten. Dit is niet verplicht en behoort tot de discretionaire bevoegdheid van het CWI.

Voor wat betreft de vraag van klaagster of CWI over voldoende informatie beschikte om de ontslagaanvraag te kunnen beoordelen, verwijs ik u naar beantwoording van de door u gestelde vraag 1 en vraag 2 welke verderop volgt.

3. Reactie op: "Waar haalt CWI het argument vandaan dat er op 8 april 2003 een functioneringsgesprek heeft plaatsgevonden?"

In het verweerschrift van klaagster staat gegeven dat op donderdagavond 27 maart 2003 een beoordelingsgesprek heeft plaatsgevonden met de directrice en de bedrijfsleider en dat zij op 8 april 2003 in vervolg daarop een brief heeft gezonden aan werkgeefster. In de beschikking is inderdaad de verkeerde datum - 8 april 2003 - opgenomen als zijnde de datum waarop een functioneringsgesprek zou hebben plaatsgevonden. Voor wat betreft deze datum heeft CWI dit feit niet correct weergegeven en acht ik de klacht op dit onderdeel gegrond.

4. Reactie op: "Waar haalt CWI het door mij aangevoerde argument/feit vandaan dat ik na dit functioneringsgesprek ben ontslagen?"

In de beschikking staat vermeld: "Na een functioneringsgesprek op 08.04.2003 is zij niet meer opgeroepen en is geen loon meer betaald". Nergens in de beschikking staat dat werkneemster is ontslagen. Ik acht derhalve dit onderdeel van de klacht ongegrond.

5. Reactie op: "Waar CWI in haar reactie vandaan haalt dat ik zou hebben aangegeven dat ik prefereer om flexibel te blijven werken als oproepkracht voor gemiddeld 10 uur per week."

Klaagster geeft op het vragenformulier aan dat zij \pm 10 uur (gemiddeld) per week werkzaam is. Nu er geen schriftelijke arbeidsovereenkomst aanwezig is tussen klaagster en werkgever en beiden spreken van een oproepkracht en oproepcontract, werkgever spreekt van een 0-uren contract, mocht CWI het door klaagster aangegeven gemiddelde aantal uren per week als juist beschouwen. Als klaagster terug komt op de door haar zelf weergegeven feiten als zijnde onjuist, is dat niet aan CWI te wijten. CWI acht derhalve ook dit onderdeel van de klacht ongegrond.

6. Reactie op: "Er is door CWI geen gebruik gemaakt van een advies van de Arbeidsinspectie."

Het vragen van een advies aan de Arbeidsinspectie betreft een discretionaire bevoegdheid. CWI kan advies vragen als aannemelijk is dat het verzoek om toestemming om de arbeidsverhouding te mogen opzeggen verband houdt met de arbeidsomstandigheden. Dit initiatief hoeft niet alleen door CWI plaats te vinden maar kan ook gebeuren wanneer de OAC dat noodzakelijk vindt. In het onderhavige geval is tijdens de procedure noch voor CWI, noch voor de OAC aannemelijk geworden dat het verzoek om toestemming verband hield met de arbeidsomstandigheden. Het betrof hier immers

een verstoorde arbeidsrelatie. Werkgever voerde aan dat het Arbo-beleid binnen de onderneming in orde was. Klaagster zelf heeft aangegeven in haar verweerschrift dat: *"de huidige situatie het resultaat is van het tot op heden, bij de leidinggevende niet of onvoldoende bespreekbaar zijn van knelpunten op de werkvloer. Het ontstaan van deze knelpunten is een logisch gevolg van de groei van het bedrijf, welke gepaard gaat met de noodzakelijke beleidsveranderingen die resulteren in een aaneenschakeling van veranderingen in het productieproces. Aan deze veranderingen pas ik mij, in tegenstelling tot hetgeen mijn werkgever stelt, altijd aan. De knelpunten op zich vormen dan ook niet het probleem, maar het feit dat signalen vanaf de werkvloer door de leiding, tot op heden, worden genegeerd of niet serieus genomen"*.

In de notitie van klaagster "Mijn goodwill is (of was) verdwenen"... (laatste productie bij de ontslagaanvraag) met betrekking tot aandachtspunt Productie geeft klaagster aan dat het werk zwaarder geworden zou zijn door de komst van P. en doordat er één man minder in de afvulhal zou staan. In de notitie is niet expliciet genoemd dat de werkzaamheden zelf, bijvoorbeeld het tillen van blikken van 5 liter blikken te zwaar was voor klaagster. Ook in het verweerschrift geeft klaagster niet aan dat het tillen te zwaar is voor haar.

Nu de ontslaggrond een verstoorde arbeidsverhouding behelsde en daar de nadruk op lag, heeft CWI geen advies aan de Arbeidsinspectie gevraagd. Overigens heeft klaagster in haar verweerschrift niet naar voren gebracht dat er sprake zou zijn van het overtreden van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 door werkgever. Er was op dat moment geen enkele indicatie aanwezig op basis waarvan een verzoek aan de Arbeidsinspectie zou moeten worden overwogen.

Eerst nadat de arbeidsovereenkomst met klaagster is opgezegd, heeft klaagster zelf advies gevraagd aan de Arbeidsinspectie. Klaagster heeft CWI niet ingelicht over het rapport van de Arbeidsinspectie. Ook niet toen zij telefonisch contact had op 31 juli 2003. Het rapport dateert van 24 juli 2003. CWI gaat er van uit dat klaagster toen al wel over het rapport beschikte. Eerst nu stelt klaagster, nadat de Arbeidsinspectie heeft geconstateerd dat werkgever de Arbeidsomstandighedenwet 1998 op bepaalde punten overtreedt, dat de arbeidsomstandigheden een doorslaggevende rol hebben gespeeld. Noch in de ontslagaanvraag, noch in het verweerschrift is dit aannemelijk gemaakt.

Hieronder zal ik nader ingaan op de door u gestelde vragen:

Antwoord vraag 1:

CWI was van mening dat de aanvraag en het verweer voldoende gegevens bevatte om de aanvraag aan de Ontslagadviescommissie voor te leggen. Ook de Ontslagadviescommissie heeft in de inhoud van dit dossier geen aanleiding gezien om de aanvraag aan te houden voor nadere informatie. Op basis van hetgeen voor lag is unaniem geoordeeld dat sprake is van een verstoorde relatie. Ik verwijs u daartoe naar het

door de leden van de Ontslagadviescommissie ondertekende BBA-formulier in het dossier.

In de verklaring van klaagsters collega B. is te lezen dat ook zwaardere blikken dan 1 liter moeten worden afgevuld en dat zij met klaagster goed overweg kan. Er staat niet meer en niet minder. Hierover wil ik opmerken dat het gaat om één collega en het ontslagmotief niet wordt weerlegd.

Antwoord vraag 2:

Hierna volgt een selectie van argumenten, voorvallen en gebeurtenissen die werkgever en klaagster aangevoerd hebben tijdens de procedure, waarop CWI haar beslissing heeft gebaseerd en waaruit blijkt, naar de mening van CWI én de Ontslagadviescommissie, dat er sprake is tussen werkgever en klaagster van een verstoorde arbeidsverhouding:

Uit de ontslagaanvraag en aanvulling op ontslagaanvraag van werkgever:

... Als producties worden enkele recente notities van (verzoekster; N.o.) overgelegd over goodwill, planning, intercollegialiteit, communicatie, productie welke zij onlangs aan de directie heeft overhandigd. Hieruit blijkt dat haar "goodwill" verdwenen zou zijn. Haar uursalaris noemt zij denigrerend een zakcentje. Zij dreigt met opstappen als zij haar zin niet krijgt. Zij bemoeit zich onbevoegd met het planningsbeleid. Zij bemoeit zich met de intercollegiale verhoudingen, zij negeert de bedrijfsleider, zij bemoeit zich met het pauzebeleid en het productie- en delegatiebeleid. Zij klaagt over de communicatie doch vergeet dat zij de enige is die niet fatsoenlijk kan of wil communiceren met de overige collega's, bedrijfsleider en directie.

...De relatie tussen werkgever en werknemer is zeer gespannen ook omdat werknemster dictatoriaal communiceert over o.a. productieproces en haar vakantieplanning.

... Werkneemster wou zelf een 0-uren contract. Zij wou flexibel werken. Nu maakt zij misbruik van die flexibiliteit. Zodra orders binnenkomen moet binnen enkele dagen een bepaalde hoeveelheid productie gerealiseerd worden en klaar staan voor distributie en aflevering.

Werkneemster wil zich niet aan het gewijzigde productiebeleid aanpassen en maakt misbruik van de door haar gewenste flexibiliteit in haar arbeidsuren.

... Tijdens haar aanwezigheid in het bedrijf maakt zij negatieve irritante opmerkingen over de persoon van de directeur grootaandeelhouder en over het bedrijf zelf.

...De overige zes werknemers komen met plezier werken en hebben geen kritiek op productie en beleid. Het onderlinge vertrouwen tussen haar en de directeur, maar ook tussen haar en de overige collega's is zwaar beneden het vriespunt gedaald. Dit blijkt uit de ijzige stiltes in o.a. de pauzes en het feit dat werknemster door haar gedrag de sfeer

negatief beïnvloedt.

... Het negatieve handelen en nalaten van werkneemster blijkt uit haar, van vooral de laatste maanden, steeds weer irritante en dreigende en zeer moeilijke communicatie tussen werknemer en directeur.

... Het gevolg is dat de directeur en zijn werkzame echtgenote tijdens de uren dat (verzoekster; N.o.) aanwezig is hun bedrijf met tegenzin bezoeken wetende dat zij weer geconfronteerd worden met onterechte grieven en gezeur van (verzoekster; N.o.).

...De arbeidsrelatie is dermate ernstig verstoord dat werkgever niet meer voornemens is (verzoekster; N.o.) als oproepkracht op te roepen.

Uit het verweerschrift van klaagster:

... De huidige situatie is het resultaat van het niet of onvoldoende bespreekbaar zijn van knelpunten. Deze knelpunten zijn een gevolg van de groei van het bedrijf.

De knelpunten op zich vormen dan ook niet het probleem, maar het feit dat signalen van de werkvloer door de leiding, tot op heden, worden genegeerd of niet serieus genomen.

... Medio januari 2003 is door de bedrijfsleider aan de "oproepkrachten" meegedeeld dat het productieproces in de toekomst langere werkdagen zal gaan vereisen. Indien hieraan niet tegemoet gekomen wordt zal werkgever genoodzaakt zijn op zoek te gaan naar andere werknemers. Ik heb meteen aangegeven mij in verband met privé-omstandigheden hieraan niet te kunnen aanpassen. Het gevraagde is niet conform de bij de indiensttreding gemaakte afspraken.

...Op last van de directeur heeft het werkoverleg in eigen tijd plaatsgevonden. Tijdens het overleg is de lijst met actiepunten doorgenomen. De punten zijn echter nauwelijks inhoudelijk besproken omdat de directeur de meningen en vragen van de werknemers blijkbaar als aanval op zijn status ziet.

De bovengenoemde lijst met actiepunten is door werkgever bij de ontslagaanvraag overgelegd als productie. Naar mening van CWI blijkt ook uit de actiepunten zelf dat er sprake is van een verstoorde arbeidsverhouding. Niet alleen inhoudelijk, maar ook uit de manier en toonzetting waarop de punten zijn geformuleerd.

... In de ontslagaanvraag wordt gesuggereerd dat ik mij niet aan het gewijzigde productieproces wil aanpassen. Het uitbreiden van de werktijden is echter de enige wijziging waaraan ik mij niet wil aanpassen, maar mijn werktijden zijn dan ook uitdrukkelijk afgesproken.

...Tijdens het werkoverleg is door de directeur herhaaldelijk de uitspraak gedaan dat de oproepkrachten juridisch gezien niet verplicht zijn om te komen. "Met deze opmerking geeft de directeur mijns inziens aan dat hij niet wil ingaan op het signaal dat het werk door de' oproepkrachten als steeds zwaarder wordt ervaren"...

...Aangezien het niet mogelijk bleek met de werkgever de arbeidsomstandigheden te bespreken en ik vrees voor lichamelijke klachten heb ik op 21 februari 2003 een onderhoud gehad met S., bedrijfsarts bij (...)

En tenslotte:

... Uit het voorgaande blijkt mijns inziens dat het productieproces zwaarder is geworden. Het feit dat ik hiervoor aandacht vraag bij mijn werkgever wordt afgeschilderd als bemoeien met het productiebeleid. Dat is echter geheel niet mijn bedoeling. Het kan echter ook niet zo zijn dat ik als "oproepkracht" niets mag vragen en alleen als productiemiddel kan worden behandeld....

Antwoord vraag 3:

In het verweerschrift geeft klaagster aan dat zij reeds in mei 2002 samen met een collega de directeur heeft benaderd en aangegeven dat er behoefte is aan een werkoverleg. Aanleiding aldus klaagster hiervoor was dat er onduidelijkheid was in de aansturing van "oproepkrachten". In de notitie met aandachtspunten van onder andere klaagster, welke als productie is overgelegd bij de ontslagaanvraag, is eveneens de datum mei 2002 vermeld. Er waren kennelijk voorafgaande aan het eerste kwartaal 2003, al voorvallen in 2002 geweest tussen klaagster en werkgever. Vanaf januari 2003 is de relatie tussen klaagster en werkgever zodanig verstoord dat een normale communicatie tussen werkgever en werknemer niet meer mogelijk blijkt te zijn. Klaagster wendt zich tot een bedrijfsarts en werkgever roept werkneemster na haar brief van 8 april 2003 niet meer op. Tijdens de hoorzitting heeft klaagster geantwoord op de vraag hoe lang de problemen met werkgever al gaande zijn, dat het hele geval eigenlijk al veel langer duurt dan wat werkgever heeft aangegeven in zijn ontslagaanvraag. Volgens klaagster speelde het al vanaf mei 2002 dat er problemen waren. Zie het verslag van de hoorzitting d.d. 11 juli 2003.

Antwoord vraag 4

Het toetsingskader bij een verstoorde arbeidsrelatie is artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit ex artikel 6, derde lid, van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945. Daarin valt te lezen dat als grond voor de voorgenomen opzegging van de arbeidsverhouding kan worden aangevoerd dat de relatie tussen werknemer en de werkgever ernstig en duurzaam is verstoord. De toestemming voor beëindiging van de arbeidsverhouding zal dan slechts worden gegeven indien aannemelijk is dat van zodanige

verstoring sprake is en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming - niet mogelijk is.

Klaagster schets in haar verweer een beeld van het ontstaan van de verstoorde relatie. Naar haar beleving negeert werkgever signalen over arbeidsomstandigheden.

In de behandeling van dit dossier is kennis genomen van al hetgeen partijen aangevoerd hebben dus ook over de arbeidsomstandigheden. Echter, voor de beoordeling van een ontslagaanvraag wegens een verstoorde arbeidsrelatie is niet de vraag bepalend hoe de verstoring van de relatie werkgever/werknemer ontstaan is. De onderliggende reden wordt niet beoordeeld, evenmin wordt een uitspraak gedaan over de schuldvraag. Een verstoorde arbeidsrelatie vormt een zelfstandige grond voor beëindiging en staat los van de vraag hoe de verstoring is ontstaan. Ik verwijs u eveneens naar de Toelichting op het Ontslagbesluit van 7 december 1998, in werking getreden op 1 januari 1999, Stcrt.

11-12-98, 238, pag.12.

Wel beoordeeld is of:

- sprake is van een ernstige en duurzame verstoring
- herstel mogelijk is, bijvoorbeeld door overplaatsing.

Zeker vanaf het begin van 2003 is de relatie tussen klaagster en werkgever ernstig verstoord. Een normale communicatie tussen werkgever en werknemer blijkt niet meer mogelijk te zijn. Partijen komen niet nader tot elkaar en klaagster wordt niet meer opgeroepen. Tussen partijen is de essentiële en constructieve vertrouwensbasis niet meer aanwezig. Dat klaagster dit niet erkent is opgenomen in de beschikking.

De gronden waarop klaagster veronderstelt dat een gesprek met werkgever een normalisering van de betrekkingen zou kunnen bewerkstelligen, heeft zij niet gemotiveerd. Wel is gebleken dat klaagster sinds begin april 2003 niet meer is opgeroepen. Gelet op de beperkte omvang van het bedrijf en hetgeen allemaal is gebeurd (zie vraag 3) is herstel van de arbeidsverhouding, door middel van overplaatsing niet meer te verwachten en ook niet mogelijk...”

D. Reactie verzoekster

1. Bij brief van 3 december 2003 werd de reactie van de CWI van 18 november 2003 door de Nationale ombudsman aan verzoekster voorgelegd. Verzoekster liet bij brief van 13 december 2003 het volgende weten:

“...Bij deze ontvangt u mijn commentaar op de reactie van CWI, waarbij ik de volgorde van CWI in haar reactie aanhoud.

1: *"Dat CWI bijna 13 weken nodig had om de klacht af te handelen"*

Dat CWI langer dan 6 weken nodig had om mijn klacht af te handelen was mij duidelijk, alleen al door het feit dat de hoorzitting pas in de 7e week kon plaatsvinden.

Tijdens de hoorzitting heb ik aangegeven en uitgelegd dat de verlenging die nu dus automatisch een feit is, gezien mijn situatie, niet in mijn voordeel is.

Op grond daarvan werd dan ook afgesproken dat ik "in de loop van volgende week, uiterlijk de maandag daarop" (21 juli 2003) het verslag van de hoorzitting en het standpunt van CWI in mijn bezit zou hebben.

CWI hield zich niet aan deze afspraak, vandaar dat IK vanaf 22 juli 2003 regelmatig telefonisch contact heb gezocht met CWI. Keer op keer werd ik aan het lijntje gehouden. CWI vermeldt correct dat ik op 31 juli 2003 wederom contact heb opgenomen met CWI. Dit echter absoluut niet om een verzoek in te dienen om een verslag van de hoorzitting. De directe aanleiding voor mijn telefoontje was het feit dat (exact op die dag) 10 weken waren verstreken. Ook de termijn van verlenging zat er dus op, en ik had nog steeds geen verslag van de hoorzitting en standpunt van CWI ontvangen. Ik heb Mw. E. hier die dag op gewezen en mijn ongenoegen hierover geuit. Tevens heb ik haar op de hoogte gesteld van de inhoud van het inmiddels door mij ontvangen rapport van de Arbeidsinspectie (meer hierover onder punt 6). Mw. E. gaf tijdens dit gesprek aan dat zij nog steeds "de verstoorde arbeidsrelatie aan het onderzoeken" was en er "nog niet helemaal uit" was. Naar nu blijkt is dit het telefonisch aan mij mededelen van de verdaging.

Bij uiteindelijke ontvangst van het hoorzittingverslag liet CWI mij weten dat het "niet de bedoeling" was dat ik een reactie hierop zou geven, een "eventuele reactie" mijnerzijds zou bovendien "niet worden afgewacht".

Door niet op het verslag te reageren heb ik bevestigd dat er geen evidente onjuistheden in het verslag zijn opgenomen. Niet meer en niet minder.

Dit impliceert niet dat ik bevestig dat alles wat is besproken tijdens de zitting daadwerkelijk is weergegeven in het verslag.

Al met al: CWI heeft slechts 10 dagen nodig om tot de beslissing op de ontslagaanvraag te komen, maar heeft vervolgens in de fase van klachtbehandeling bijna 13 weken nodig om de motivering van de rechtmatigheid van de genomen beslissing "rond te krijgen".

Blijkbaar is CWI hierbij, om zichzelf vrij te pleiten, genoodzaakt om zowel mij als mijn echtgenoot als leugenaar af te spiegelen. CWI ontkent immers dat tijdens de hoorzitting expliciet om een verslag van de zitting is gevraagd, en er een afspraak is gemaakt over de termijn waarbinnen uitspraak gedaan zou worden.

2: *"CWI heeft zich niet uitgelaten of zij over voldoende informatie beschikt om geen tweede ronde van hoor en wederhoor plaats te laten vinden".*

CWI geeft zelf aan dat de ontslagaanvraag (23 april 2003) een algemeen beeld schetst en niet compleet is waardoor deze niet in behandeling kon worden genomen. Werkgeefster diende dus aanvullende gegevens te verstrekken (24 april 2003).

Zoals reeds door mij aangegeven (o.a. 7 september 2003) heeft werkgeefster dit nagelaten. CWI negeert ook nu weer mijn vraag of door toevoeging van de aanvullende gegevens de incomplete ontslagaanvraag die een algemeen beeld schetst veranderd is in een ontslagaanvraag die een goed onderbouwd motief voor mijn ontslag laat zien.

Mij valt op dat CWI in antwoord op uw 2e vraag, over de opeenstapeling van voorvallen en gebeurtenissen, uitsluitend (letterlijke) gegevens uit de incomplete ontslagaanvraag aanvoert. De aanvullende gegevens, die absoluut noodzakelijk waren om überhaupt tot behandeling van de ontslagaanvraag over te kunnen gaan komen niet ter sprake.

De door mij toegevoegde bijlage bewijst dit.

Persoonlijk kan ik hieruit alleen maar concluderen dat CWI een incomplete ontslagaanvraag, die geen enkele concrete objectieve aanwijzing bevat en aldus een algemeen beeld laat zien, in behandeling heeft genomen.

(tweede ronde volgt onder punt 6)

3: *"Waar haalt CWI het argument vandaan dat er op 8 april 2003 een functioneringsgesprek heeft plaatsgevonden?"*

In mijn verweerschrift staat letterlijk vermeld: "aangezien het niet mogelijk bleek om vragen rond mijn arbeidsomstandigheden en rechtspositie mondeling te bespreken heb ik deze, conform de aanwijzing van de directrice, geformuleerd in een brief die ik op 8 april 2003 aan mijn werkgever heb gezonden. Sinds dat die brief is verstuurd, heeft mijn werkgever mij niet meer opgeroepen en zit ik zonder inkomen".

Zoals uit mijn verweerschrift blijkt (en ik o.a. 7 september nogmaals heb benadrukt) is dit het cruciale punt van mijn verweerschrift.

CWI maakt hiervan letterlijk in haar beschikking "Na een functioneringsgesprek op 08.04.2003 is zij niet meer opgeroepen en is geen loon meer betaald"

Ik kan dit niet anders noemen dan verkrachting, door CWI, van het cruciale punt van mijn verweerschrift. Het wezenlijke causale verband tussen de brief over arbeidsomstandigheden en mijn ontslag wordt door CWI geëlimineerd.

Na aanhoudende ontkenning van deze, door CWI zelf aangevoerde, evidente onwaarheid in de beslissing doet CWI dit nu af als zijnde een onbenullige vergissing (verkeerde datum van functioneringsgesprek).

4: *"Waar haalt CWI het door mij aangevoerde argument/feit vandaan dat ik na dit functioneringsgesprek ben ontslagen?"*

CWI acht dit onderdeel van mijn klacht ongegrond omdat ik de term "ontslagen" heb gebruikt in plaats van "niet meer opgeroepen en is geen loon meer betaald".

Dhr. M. van CWI noemde het overigens "technisch werkloos", hetgeen wat mij betreft ook prima is.

De terminologie doet hier niet ter zake. Het wezenlijke in mijn klacht is dat CWI ten onrechte een link legt tussen mijn functioneringsgesprek en het ontslag.

5: *"Waar CWI in haar reactie vandaan haalt dat ik zou hebben aangegeven dat ik prefereer om flexibel te blijven werken als oproepkracht voor gemiddeld 10 uur per week"*

Op het "vragenformulier bij ontslagaanvraag" heb ik bij de vraag "aantal uren werkzaam per week:" geantwoord met ± 10 uren (gemiddeld).

Ik heb reeds (7 september) aangegeven dat het hier de omvang van de bedongen arbeid betreft. Het is dus het gemiddelde aantal uren per week gemeten over de laatste drie gewerkte maanden. Ik heb ook (7 september) aangegeven dat ik steeds 25 uur per week beschikbaar ben geweest.

Waren er tijdens bovengenoemde periode van drie maanden dus veel orders binnen de onderneming binnengekomen dan had ik wellicht ± 25 uren (gemiddeld) per week moeten invullen.

CWI heeft blijkbaar moeite met de terminologie "omvang van de bedongen arbeid", en beweert dan ook ten onrechte dat ik terugkom op de door mijzelf weergegeven feiten als zijnde onjuist. Mij is overigens niet duidelijk waarom CWI zoveel aandacht aan mijn werktijden besteedt.

Ter illustratie geef ik aan dat het op "vragenformulier bij ontslagaanvraag" mijn correcte voorletters zijn vermeld (...).

CWI maakt hier A.R.W. van. Ik vraag mij af of het dit keer een "tekstuele onjuistheid" of een "onjuiste weergave van feiten" door CWI betreft. Zorgvuldig is het in ieder geval niet.

6: *"Er is door CWI geen gebruik gemaakt van een advies van de arbeidsinspectie"*

*In mijn verweerschrift staat:

Dat het werk door de "oproepkrachten" als steeds zwaarder wordt ervaren, en dat de directeur hierop aangeeft dat we maar ander werk moeten zoeken wanneer we het werk te zwaar vinden.

*In mijn verweerschrift staat ook dat:

"Aangezien het niet mogelijk bleek met de werkgever de arbeidsomstandigheden te bespreken en ik vrees voor lichamelijke klachten, heb ik op 21 februari 2003 een onderhoud gehad met Mw. S., bedrijfsarts bij (...)". De bedrijfsarts adviseert werkgever o.a. een werkplekonderzoek door de Arbodienst en eventueel actualisering van de risico-inventarisatie (bijlage)

*In mijn verweerschrift staat ook dat:

Werkgeefster het advies van de bedrijfsarts volledig negeert.

*In mijn verweerschrift staat ook dat:

Werkgeefster het afvullen van 2,5 en 5 liter blikken (beschreven als zijnde lichamelijk zeer zwaar werk) verzwijgt, hetgeen door Mw. B. in de bijlage schriftelijk wordt bevestigd.

*In mijn verweerschrift staat ook dat:

Het feit dat ik bij mijn werkgever aandacht vraag voor het steeds zwaarder worden van het productieproces wordt afgeschilderd als bemoeien met het productiebeleid.

*In mijn verweerschrift staat ook dat:

Tijdens mijn beoordelingsgesprek vragen van mijn kant over arbeidsomstandigheden direct werden afgekapd.

*In mijn verweerschrift staat ook dat:

Het niet mogelijk bleek vragen rond mijn arbeidsomstandigheden mondeling te bespreken.

*In mijn verweerschrift staat ook dat:

Ik niet meer ben opgeroepen nadat ik, ditmaal schriftelijk de vragen rond mijn arbeidsomstandigheden heb gesteld. Dit schrijven van 8 april werd door mijn werkgever overigens niet overlegd bij de ontslag aanvraag.

CWI beweert desondanks dat het "niet aannemelijk is dat het verzoek om toestemming verband hield met de arbeidsomstandigheden" en dat "er geen enkele indicatie aanwezig

was op basis waarvan een verzoek aan de Arbeidsinspectie zou moeten worden overwogen". Dit is voor mij absoluut onbegrijpelijk.

CWI vermeldt overigens volledig correct dat ik in mijn verweerschrift niet naar voren heb gebracht dat er sprake zou zijn van het overtreden van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 door werkgever.

Daar er op dat moment nog geen onderzoek door de arbeidsinspectie had plaatsgevonden kon ik uiteraard niet stellen dat er sprake zou zijn van het overtreden van de Arbeidsomstandighedenwet 1998 door werkgever. Allereerst ben ik überhaupt niet op de hoogte van wetgeving, en daarnaast is het zeker niet aan mij ter beoordeling of wetgeving wordt overtreden. Dit is toch, in de onderhavige situatie, de taak van de arbeidsinspectie?

In mijn verweerschrift heb ik aangegeven dat er geen sprake is van een verstoorde arbeidsrelatie en dat het probleem ligt in het onbespreekbaar zijn van de arbeidsomstandigheden. Op grond daarvan had CWI mijns inziens een tweede ronde van hoor en wederhoor met gebruikmaking van advies van de Arbeidsinspectie moeten houden. Dat CWI dit niet verplicht is en het behoort tot de discretionaire bevoegdheid van het CWI zie ik persoonlijk, gezien de beschikbare gegevens, niet als argument om dit niet te doen.

Direct na afgifte van de beschikking door CWI heb ik dus maar zelf bij de Arbeidsinspectie een verzoek ingediend tot het instellen van een onderzoek.

Wat betreft het rapport van de Arbeidsinspectie, kan hieruit worden geconcludeerd dat ik niet voor niets de werkgever (zonder succes) op de arbeidsomstandigheden heb aangesproken. Mijn werkgever heeft totaal niet naar mij geluisterd. Door bij CWI ten onrechte aan te geven dat er niets mis was heeft mijn werkgever mijns inziens verwijtbaar gehandeld.

Daar het rapport van de arbeidsinspectie mijns inziens voor CWI voldoende argument moest zijn om alsnog een standpunt op de schuldvraag in te nemen, heb ik Mw. E. 31 juli 2003 (toen ze de verstoorde arbeidsrelatie nog aan het onderzoeken was) op de hoogte gebracht van de inhoud van het verslag en expliciet verzocht om alsnog een standpunt op de schuldvraag in te nemen.

CWI geeft nu aan: "Klaagster heeft CWI niet ingelicht over het rapport van de Arbeidsinspectie" hetgeen pertinent onjuist is

Er bestond en bestaat voor mij geen enkel denkbaar motief om de bevindingen van de Arbeidsinspectie voor CWI te verzwijgen, integendeel zelfs.

CWI verwijt mij nu nota bene dat ik haar niet heb ingelicht over een rapport waarvan zij het bestaan niet eens noodzakelijk achtte.

Antwoord vraag 2:

Onder de kop "Uit het verweerschrift van klaagster:" haalt CWI weer een keer de door werkgever overlegde lijst met actiepunten aan.

Wat betreft de lijst met actiepunten over Planning, Communicatie, Intercollegiaal en

Productie wil CWI maar hardnekkig niet snappen dat deze opgesteld is door 3 werknemers, en dan ook aandachtspunten afkomstig van drie werknemers bevat.

Het betreft dus GEEN PERSOONLIJKE NOTITIE

Naast dat dit tekstueel gezien al overduidelijk is ("WIJ blijken" .., "Met ONS praten" .., "Met ONS werk"... enz.), heb ik dat ook al tig-maal aan CWI aangegeven en uitgelegd.

CWI geeft nu in het antwoord op uw 2e vraag aan:

"Naar mening van CWI blijkt ook uit de actiepunten zelf dat er sprake is van een verstoorde arbeidsverhouding. Niet alleen inhoudelijk, maar ook uit de manier en toonzetting waarop de punten zijn geformuleerd!!!"

Ter afsluiting:

Bij mijn werkgever bestond geen noodzaak om mij te ontslaan en daarnaast had mijn werkgever geen kritiek op mijn functioneren.

Ik heb alleen keer op keer mijn werkgever (zonder succes) aangesproken op de arbeidsomstandigheden en mijn rechten als werkneemster, waarbij ik steeds zeer correct, netjes en met respect voor leidinggevenden heb gecommuniceerd (zowel schriftelijk als mondeling). Mijn werkgever bleef mij maar negeren.

Ik ben het met CWI eens dat dit heeft geleid tot een reeks voorvallen en gebeurtenissen die hebben geresulteerd in een beeld dat een vertroebelde werksfeer laat zien.

Een vertroebelde werksfeer is echter iets heel anders dan een "ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie".

Uit het verslag van de arbeidsinspectie blijkt nu dat ik mijn werkgever terecht heb aangesproken op de arbeidsomstandigheden.

Binnen de onderneming zijn inmiddels de arbeidsomstandigheden van de werknemers verbeterd en aan de rechtspositionele zaken wordt "hard gewerkt".

Helaas ben ik de enige die hier niks meer aan heeft.....

CWI heeft het mijn werkgever wel heel erg gemakkelijk gemaakt om niet tot een gesprek met mij te hoeven komen. Mijns inziens had CWI de incomplete ontslagaanvraag überhaupt niet in behandeling mogen nemen. Ik ben ervan overtuigd dat, als CWI op zijn minst de aanvraag had aangehouden voor een tweede ronde van hoor en wederhoor met gebruikmaking van een advies van de Arbeidsinspectie, de mogelijkheid van een gesprek met mijn werkgever er wel nog was geweest en mijn ontslag had kunnen worden voorkomen.

Naar mijn mening heeft CWI op zijn zachtst gezegd zeer onzorgvuldig en zeker niet naar behoren gehandeld in mijn ontslagkwestie hetgeen ertoe heeft geleid dat CWI ten onrechte de vergunning voor mijn ontslag heeft afgegeven.

Met de financiële gevolgen van het ontslag en de emotionele gevolgen van de manier waarop dit tot stand is gekomen is, word niet alleen ik, maar worden ook mijn echtgenoot en onze kinderen nog dagelijks geconfronteerd.....

(...), ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, mocht u nog aanvullende gegevens van mij nodig hebben dan hoor ik dit graag. Uiteraard ontvangt u van mij, zodra de rechter uitspraak heeft gedaan in de juridische procedure tegen mijn werkgever, een kopie van de uitspraak...”

2. Omdat verzoekster in de laatste alinea van haar reactie van 13 december 2003 had aangegeven dat zij in een juridische procedure met haar werkgever was verwickeld, deelde de Nationale ombudsman haar bij brief van 28 januari 2004 mee dat het onderzoek naar haar klacht zou worden stopgezet wegens de nauwe samenhang tussen de door haar aanhangig gemaakte zaak bij de rechter en de klacht.

Bij brief van 7 maart 2004 liet verzoekster aan de Nationale ombudsman weten dat de procedure bij de rechtbank op 5 februari 2004 was afgerond met een proces-verbaal comparitie. In verband daarmee verzocht zij het onderzoek naar de afhandeling van de ontslagprocedure te heropenen.

Achtergrond

1. **Ontslagbesluit** (Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 7 december 1998, nr. AV/RV/98/38505, Stcrt. 238, laatstelijk gewijzigd bij besluit van 6 maart 2003, Stcrt. 49)

Artikel 3:1

“De Centrale organisatie werk en inkomen beoordeelt of het voorgenomen ontslag redelijk is. Hij neemt daarbij in aanmerking de mogelijkheden en belangen van de betrokken werkgever en werknemer, en andere belangen voor zover de navolgende regels dit

inhouden.”

Artikel 5:1, vijfde lid

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

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

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

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

3a. Notitie die verzoekster voor haar werkgever heeft opgesteld:

“...Mijn goodwill is (of was) verdwenen....

Sinds 1999 heb ik met veel plezier mijn zakcentje bij jullie verdiend.

Ondanks het feit dat ik "maar" oproepkracht was en helemaal onder aan het laddertje van de hiërarchie stond heb ik dat toen nooit zo ervaren.

We vormden een team.....

Mijn gevoel van erkenning en waardering uit die tijd is echter verdwenen.

In de loop der jaren is PRODUCTIE DANKZIJ HET PERSONEEL voor mijn gevoel veranderd in PRODUCTIE TEN KOSTE VAN HET PERSONEEL.

Helaas bleek het op een normale manier bespreekbaar maken van problemen niet mogelijk. Het eisen van een teambespreking met als dreigement "anders stap ik op", kwam niet van harte.

Het was een laatste wanhoopsdaad die ik deed met pijn in mijn hart..... niet alleen voor mijzelf, maar ook voor B., P. en C.....

De onderstaande tekst uit het boekje "communiceren op het werk" geeft eigenlijk precies het doel van mijn "wanhoopsdaad" aan:

Luisteren en het serieus nemen van de meningen en visies van de "ondergeschikten" betekent niet dat jullie leiderschap wordt ondermijnd of dat er sprake is van een aanval op jullie status. Het is en blijft de taak van directie en management om ervoor te zorgen dat wij ons werk naar behoren kunnen doen, en dus de daarbij horende besluiten te nemen.

Een directielid of manager die de mening van de "ondergeschikte" zoekt en niet bang is voor fikse tegenstellingen alvorens hij of zij een beslissing neemt en die uitlegt, kan rekenen op veel respect en loyaliteit van de werknemers

Respect, loyaliteit, waardering en erkenning zijn de bouwstenen voor een echt (...) TEAM.

Dat is het doel dat niet alleen ik, maar ik denk, wij met z'n allen voor ogen hebben.....”

3b. Notities die verzoekster samen met twee collega's voorafgaand aan een werkoverleg op 10 februari 2003 heeft opgesteld:

“...PLANNING:

- Waarom worden wij pas op het laatste moment gebeld of gevraagd om te werken, terwijl het vaak al langer bekend is?

Dat dit voor ons niet prettig is lijkt ons duidelijk.

- P. draait overuren, terwijl vooral B. zich thuis "zit te vervelen". Dit is voor alle partijen niet prettig, waarom is dit?

- Ons werk is lichamelijk alleen maar zwaarder geworden. Nu zouden we ook nog langer moeten werken.

J. gaf, toen het werk nog niet zo zwaar was, al aan: "Dit is werk dat kun je niet langer als 6 uur doen".

Vinden jullie de vraag om 8 uur (of zelfs nog langer) te werken dan nog steeds reëel.

- Wat is het verschil of het probleem van twee keer vier uur werken in plaats van een keer acht uur?

- Jullie gaven aan lange afvuldagen ruim van tevoren aan te kunnen geven.

Waarom is dit dan niet mogelijk bij kortere afvuldagen?

- Wij hebben langzamerhand het idee dat het onmogelijke van ons wordt gevraagd.

8 Uur (of misschien zelfs langer) "5 liters afvullen" is zo zwaar, dat lukt ons nooit zonder gebruik van anabole steroïden.

Graag willen wij dan ook weten waar wij onze arbeidsvoorwaarden kunnen vinden..."

"...INTERCOLLEGIAAL:

- Zijn de uren die B. en (verzoekster; N.o.) beschikbaar zijn bekend?

In mei 2002 bestond het fabeltje dat B. en (verzoekster; N.o.) alleen met z'n tweetjes wilden werken.

Afgelopen januari bleek het feit dat (verzoekster; N.o.) in principe 5 dagen per week beschikbaar is een nieuwtje.

- B. en (verzoekster; N.o.) worden gepasseerd als het gaat om een vast contract.

P. verschijnt, met als gevolg dat B. en (verzoekster; N.o.) hun "leuke werkjes" kwijt zijn.

- Wij blijken opdrachten en mededelingen te krijgen van R.

Wie R. is, en welke functie hij heeft is ons echter onbekend.

- De "staf" schijnt plotseling apart te pauzeren

Wij ervaren dit als bijzonder onprettig. Graag willen wij dan ook weten wat de gedachtegang is achter het feit dat wij "apart gezet" worden.

- Even "goedemorgen" laten horen in de afvalhal hebben wij altijd als zeer prettig ervaren. Waarom gebeurt dit steeds minder?..."

"...COMMUNICATIE:

- Waarom wil J. niet met ons praten?

De belofte van een gesprek (mei 2002) is nooit nagekomen.

- Wij krijgen steeds mededelingen als we met de deur in handen staan.

Daar er nooit sprake is van terugkoppeling, gaat het naar ons idee puur om mededelingen.

- Tool-meetings:

Waarom zijn wij niet op de hoogte van het fenomeen tool-meetings dat bij ons wordt gehanteerd?

Waarop is de keuze voor tool-meetings gebaseerd?

- Wie overruled wie?

Wij krijgen opdrachten van verschillende personen, helaas zijn die vaak met elkaar in tegenspraak.

Naar ons idee wordt heel veel op C. afgeschoven, die vervolgens weer wordt overruled...”

“...PRODUCTIE:

- J. draait regelmatig zonder overleg de afvulmachine sneller.

Wij ervaren dit als motie van wantrouwen.

- Continue verhuizen alle materialen.

Wij worden genoodzaakt veel tijd te verkwanselen aan zoeken naar spullen.

- Wat was de echte reden van de introductie van de "nieuwe doppen", die ons serieuze lichamelijke klachten bleken op te leveren.

Volgens C. waren ze goedkoper, volgens J. was de reden dat de oude doppen veel klachten opleverden. De prijs kwam in zijn uitleg niet ter sprake.

- Ons werk wordt steeds zwaarder.

Realiseren jullie je dat voor B. en (verzoekster; N.o.) de lichamelijke minder zware werkzaamheden zijn komen te vervallen met de komst van P.?

Realiseren jullie je ook dat het lichamelijke zware werk nog zwaarder is geworden doordat er een man personeel minder in de afvulhal staat?

(zie verder onder planning)

- Een zware productiedag valt lichamelijke niet te combineren met poetsen.

Wordt hier in de toekomst rekening mee gehouden?...”

4. Ondertekende verklaring die collega B. op verzoek van verzoekster op 7 mei 2003 heeft opgesteld:

“...Mijn collega (verzoekster; N.o.) heeft mij enkele beweegredenen van de aanvraag voor de ontslagvergunning laten lezen. Deze aspecten bevatten beweringen over het werk en opvattingen over de relatie tussen (verzoekster; N.o.) en haar collega's.

Aangezien ik een van deze collega's ben, reageer ik bij deze.

Er is geen sprake van een slecht onderling vertrouwen tussen mij en (verzoekster; N.o.).

Mijn arbeidsrelatie met (verzoekster; N.o.) is niet verstoord.

Ik kan goed communiceren met (verzoekster; N.o.), ook over zaken betreffende de werkvloer.

Het item over de zwaarte van ons werk geeft alleen het beeld van de productie van een liter blikken, terwijl wij ook tweeënhalve liter blikken en vijf liter blikken afvullen..."

5. Verklaring van de arbodienst naar aanleiding van het bezoek van verzoekster aan te sprekuur van de bedrijfsarts op 21 februari 2003:

"...Mw. ervaart het werk als steeds zwaarder worden.

Ze vreest i/d toekomst problemen t.a.v. de gezondheid.

(...)

Advies aan werkgever om verzuim te voorkomen:

werkoverleg om knelpunten op het werk te bespreken;

zorgen dat voldoende afwisseling is tussen zware en minder zware activiteiten;

werkplekonderzoek door arbodienst ev. risico-inventarisatie actualiseren.

Ik heb uw medewerk(st)er een kopie van dit formulier gegeven..."

6. Brief die verzoekster op 8 april 2003 aan haar werkgever had gezonden naar aanleiding van haar functioneringsgesprek op 27 maart 2003:

"...Beste (...),

Daar ik mijn werk als steeds zwaarder worden ervaar (met name voor mijn ellebogen en polsen), en denk dat er in de toekomst een reële kans bestaat dat de lichamelijke belasting nog zal gaan toenemen, vrees ik voor problemen t.a.v. mijn gezondheid. Concrete vragen aan jullie omtrent mijn arbeidsomstandigheden bleven tot op heden helaas onbeantwoord. Als oproepkracht word ik blijkbaar geacht er maar van uit te gaan dat er geen grenzen worden overschreden en dat alles wat nu en in de toekomst van mij verlangd wordt "kan en mag". Op de vraag waarop deze laatste uitspraak is gebaseerd was het antwoord immers: "dat is zo." Terugkijkend op mijn arbeidsongeschiktheid aangevangen op 16 oktober 2000, (waaruit bleek dat ik geen recht heb op een uitkering ingevolge de

Ziektewet, en tevens geen recht op doorbetaling door de jullie), hoop ik dat jullie begrijpen dat ik wat betreft mijn arbeidsomstandigheden en daaraan gekoppelde eventuele risico's graag meer duidelijkheid wil, en geen genoegen kan nemen met opmerkingen als: "Als je het te zwaar vindt blijf je maar thuis, je bent immers juridisch gezien niet verplicht om te komen ". Vooral het antwoord van (de bedrijfsleider; N.o.) naar aanleiding van mijn vraag wat laatstgenoemde opmerking inhoud riep bij mij nogal wat vragen op wat betreft mijn rechtspositie als oproepkracht. In tegenstelling tot medewerkers in "vaste dienst" (die verplicht zijn om te komen) zouden jullie volgens hem als werkgevers geen enkele verplichting ten opzichte van ons als oproepkrachten hebben. In zijn woorden hebben jullie "niks" met ons.....

Alle verantwoording van onder andere het voorkomen van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van "overbelasting" wordt voor mijn gevoel op deze manier bij mij als oproepkracht gelegd.

"Thuisblijven" houdt bovendien in "geen inkomen".

Het bovengenoemde, het ontbreken van een schriftelijk arbeidscontract en het onderscheid dat door jullie (volgens (de bedrijfsleider; N.o.) dus terecht) wordt gemaakt tussen werknemers met en werknemers zonder schriftelijke arbeidsovereenkomst, hebben mij doen besluiten de aard van de rechtsverhoudingen nader te (laten) bekijken.

Tijdens mijn functioneringsgesprek afgelopen donderdag 27 maart, heb ik reeds aangegeven dat er bij mij (ook) diverse vragen zijn die mijn rechtspositie als oproepkracht betreffen. JB., jij gaf tijdens dit gesprek aan dat je "geen zin" had om op mijn vragen in te gaan, omdat "juridisch alles in orde" is (jullie advocaat bewaakt dit immers). Vervolgens gaf je aan dat ik - als ik vond dat ik hiermee verder moest gaan - dit maar schriftelijk moest doen. Welnu, bij deze ontvangen jullie schriftelijk mijn bevindingen en de daaraan gekoppelde vragen.

Gezien het feit dat ik ten behoeve van jullie tegen beloning door jullie gedurende drie opeenvolgende maanden wekelijks dan wel gedurende ten minste twintig uren per maand arbeid (heb) verricht, ben ik van mening dat ik deze arbeid verricht krachtens arbeidsovereenkomst.

Gezien het feit dat het verrichten van de arbeid de termijn van zesendertig maanden heeft overschreden, en er nimmer een tussenpose van drie maanden is geweest geldt mijns inziens dat er sprake is van een arbeidsovereenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd.

Indien er juridisch gezien sprake is van een arbeidsovereenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd, houdt dit in dat onze arbeidsrelatie niet zo "vrijblijvend" is en was. Ik denk daarbij met name aan de onderstaande aspecten:

VAKANTIEGELD:

Ik ben van mening dat iedereen die een arbeidsovereenkomst heeft en in Nederland woonachtig is, recht heeft op vakantiegeld.

Als het overeengekomen loon minimaal driemaal het minimumloon bedraagt, is het mogelijk om schriftelijk af te spreken dat de werknemer minder of in het geheel geen vakantiegeld krijgt.

ONTSLAGBESCHERMING:

Vanaf het moment dat er sprake is van een arbeidsovereenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd (na zesendertig maanden) is er mijns inziens sprake van ontslagbescherming, met alle juridische consequenties van dien.

DOORBETALING VAN LOON:

Julie maken gebruik van de wettelijke mogelijkheid de doorbetaling van loon uit te sluiten als er geen werk is. Het risico dat er niet genoeg werk is om mij aan de slag te houden, wordt op deze manier bij mij neergelegd.

Dit is een legale afwenteling van het "leeglooprisico".

Naar mijn mening werd deze mogelijkheid met ingang van 1 januari 1999 echter juridisch beperkt tot een maximum duur van een halfjaar, beginnend bij de aanvang van de arbeidsovereenkomst.

KORTE OPROEPEN:

Indien de omvang van de arbeid niet of niet eenduidig is vastgelegd, heb ik naar mijn mening voor iedere periode van minder dan drie uur waarin ik arbeid verricht, recht op het loon waarop ik aanspraak zou hebben indien ik drie uur arbeid zou hebben verricht.

LOONAANSPRAAK BIJ ZIEKTE:

Gezien het feit dat mijn loon niet meer bedraagt dan het maximum dagloon behoud ik mijns inziens voor een tijdvak van tweeënvijftig weken recht op 70% van het naar tijdruimte vastgestelde loon, maar tenminste op het voor mij geldende minimumloon, indien ik in verband met ongeschiktheid ten gevolge van ziekte daartoe verhinderd was. Van het bovengenoemde kan naar mijn mening ten nadele van mij slechts in zoverre worden afgeweken dat bedongen kan worden dat ik voor de eerste twee dagen van het bedoelde tijdvak geen recht op loon heb.

VAKANTIEDAGEN:

Als werknemer die over een deel van het jaar loon heeft gehad, verwerf ik mijns inziens over dat deel aanspraak op vakantie (met doorbetaling van salaris) die een evenredig gedeelte bedraagt van datgene waarop ik recht zou hebben gehad als ik gedurende het gehele jaar recht had op loon over de volledig overeengekomen arbeidsduur.

Door gebruik te maken van oproepkrachten kunnen jullie als werkgevers beter reageren op wisselingen van het werkaanbod. Dit heeft voor jullie grote voordelen.

Voor oproepkrachten gelden echter wel bepaalde regels, die afhankelijk zijn van het soort contract dat er is aangegaan.

Het ontbreken van een (schriftelijk) contract en het feit dat wij juridisch gezien niet verplicht zijn om te komen, impliceert echter niet dat wettelijke regelingen niet in acht genomen hoeven te worden.

Ik ben van mening dat het de taak van jullie als werkgevers is op de hoogte te zijn van deze wettelijke regelingen en deze op correcte wijze toe te passen.

Tevens ben ik van mening dat jullie vragen mijnerzijds omtrent dit onderwerp moeten kunnen beantwoorden.

Graag ontvang ik dan ook op korte termijn (6 weken lijkt mij redelijk) een reactie waarin jullie (schriftelijk) ingaan op bovengenoemde bevindingen, en tevens (schriftelijk) antwoorden op de daaraan gekoppelde onderstaande vragen:

- 1) In maart 2002 ben ik met "terugwerkende kracht" vanaf januari 2002 vakantiegeld gaan ontvangen. Op grond waarvan had ik hier in de daaraan voorafgaande periode geen recht op?
- 2) Tot op heden heb ik alleen arbeid verricht tijdens "schooluren". Dit is conform de mondelinge afspraak die gemaakt is voor mijn indiensttreding op 01-11-1999. Kunnen jullie mij indien ik bijvoorbeeld niet aan jullie wens van langere werkdagen (in strijd met de afspraak) kan voldoen zonder meer ontslaan, of zoals 27 maart werd gezegd "gewoon niet meer oproepen" of vervangen door een andere werknemer?
- 3) Kunnen jullie onbeperkt de doorbetaling van loon uitsluiten als er geen werk is?
- 4) Als ik door welke omstandigheid dan ook minder dan drie uur arbeid voor jullie verricht (zoals bijv. 21-01-2003, toen ik na 2,5 uur naar huis werd gestuurd) heb ik dan recht op "3 uur loon"?
- 5) Tijdens mijn arbeidsongeschiktheid aangevangen op 16 oktober 2000 bleek ik geen recht te hebben op uitkering ingevolge de Ziektewet. Ik zou volgens het GAK mogelijk recht op doorbetaling van loon door de werkgever (jullie dus) hebben. Mijn vraag in deze

luit dan ook: Heb ik bij ziekte recht op doorbetaling van loon, en zo ja, waarom is dit destijds niet gebeurd?

6) Heb ik recht op vakantiedagen en/of bijzonder verlof? Indien nee, waarom hebben jullie mij de informatie betreffende bijzonder verlof doen toekomen?

7) 21-02-2003 Heb ik een bezoek gebracht aan (de bedrijfsarts; N.o.). Hebben jullie inmiddels haar bericht ontvangen en zo ja, wat is jullie (re)actie hierop?

8) Wat is mijn maximale tilgewicht rekening houdend met de tilomstandigheden (hoogteverschillen, draaien tijdens tillen, frequentie van het tillen enz.)

9) Is er voor mij een maximum tilgewicht per dag?

10) Is bedrijfskleding een kwestie van "goodwill" (volgens (de bedrijfsleider; N.o.) wel), of ligt er bij jullie als werkgevers enige verplichting om ons te kleden (vooral in de winter als wij moeten werken in temperaturen die vaak de 10 graden niet halen, ondanks opengedraaide verwarmingen)?

11) Gezien het feit dat wij werken met brandgevaarlijke stoffen, lijkt mij de stofkeuze van kleding van groot belang. Ik begrijp dat jullie voorkeur uitgaat naar kleding die geen brandstof opneemt, ik ben echter minder gelukkig met het feit dat de (reeds door mij gepaste) bodywarmer uit nylon en polyester bestond. Zijn mijn zorgen terecht?

Tijdens mijn functioneringsgesprek werd mij medegedeeld dat jullie je door mij "aangevallen" voelen. Dit betreurt ik ten zeerste, want dat is in het geheel niet mijn intentie. Tijdens dit gesprek werd getoetst of de kwaliteit en kwantiteit van mijn werk, mijn zelfstandigheid, inzet, verantwoordelijkheidsbesef, betrouwbaarheid enz. voldoen aan de door jullie gestelde eisen. Hoewel een beetje vreemd gezien mijn situatie, waardeer ik deze kritische kijk (ik kan er alleen maar van leren) ten zeerste. Helaas stapelden echter mijn frustraties zich ook nu weer op doordat mijn vragen wederom niet beantwoord werden, maar voor mijn gevoel "van tafel werden geveegd". Enerzijds wordt "assertiviteit" (punt 12 van het beoordelingsformulier) van mij verlangd, maar anderzijds wordt deze niet op prijs gesteld. Erger nog, deze werd door jullie zelfs ervaren als "aanvallen".

Mocht blijken dat, doordat ik mij op eigen initiatief (tevens punt 12 van het beoordelingsformulier) ben gaan verdiepen in de juridische materie, het een of ander juridisch gezien toch niet zo in orde is dan waar jullie van uitgingen dan waren het groot aantal uren vrije tijd en de nodige onkosten die ik hierin heb geïnvesteerd niet overbodig. Tot slot wil ik nogmaals benadrukken dat het absoluut niet mijn bedoeling is om jullie "aan te vallen"..."