



Rapport

Datum: 13 februari 2001
Rapportnummer: 2001/039

Klacht

Op 12 april 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Brandwijk, ingediend door het Bureau Rechtshulp te Dordrecht, met een klacht over een gedraging van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland te Amersfoort.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland (RDA) te Amersfoort haar werkgever bij beslissing van 19 november 1999 toestemming heeft verleend de arbeidsverhouding met haar te beëindigen. Zij klaagt met name over een tweetal door de RDA in de beslissing gebezigde overwegingen en de eindconclusie, die volgens haar niet kunnen worden gedragen door de inhoud van de twee rondes van hoor en wederhoor. In het bijzonder had de RDA zich naar de mening van verzoekster moeten onthouden van een van bedoelde overwegingen, omdat deze vergaand, tendentieus en grievend is.

Achtergrond

1. **Ontslagbesluit** (Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 7 december 1998, nr. AVIRV/98/3805, Stcrt. 238)

Artikel 3:1

"De Regionaal Directeur 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."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening 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.

Noch verzoekster noch het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster was sinds 10 augustus 1994 in dienst bij haar werkgever, een eenmansbedrijf. Zij vervulde de functie van Telesecretaresse.

2.1. Bij brief van 1 oktober 1999 verzocht werkgever de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland (hierna: de RDA) hem voor verzoekster een ontslagvergunning te verlenen. In zijn ontslagaanvraag voerde werkgever het volgende aan:

"...(Verzoekster; N.o.) is bij mij in dienst gekomen als Telesecretaresse op 10-08-1994.

Haar werkzaamheden bestaan uit het telefonisch benaderen van bedrijven die zich presenteren op beurzen en tentoonstellingen met als doel een gesprek te regelen tussen dat bedrijf en mijzelf. De voortgang van de telefonische contacten worden bijgehouden in een database. (...)

Met het bedrijf (...), ben ik als eenmanszaak in 1996 gestart. (Werkgever; N.o.) is een dienstverlener op het gebied van Beurzen. Wij ontwikkelen beursconcepten, adviseren en begeleiden bedrijven bij hun presentaties.

(...)

Omdat ik voor dit werk nogal veel onderweg ben heb ik behoefte aan iemand die nieuwe klanten kan interesseren voor een afspraak.

(Verzoekster; N.o.) heeft de eerste paar jaar die functie naar behoren vervuld. Ook toen mijn echtscheiding zich aandiende met alle emotionele perikelen van dien, was zij een goede steun. Niet alleen voor mij maar ook voor mijn 2 kinderen.

(Werkgever; N.o.) is een kleinschalig bedrijf. Ik werk van huis-uit; als kantoor is een kleine slaapkamer ingericht. Het is daarom dus uitermate essentieel dat er een hele goede onderlinge verstandhouding is en een prettige werksfeer.

Vanaf 1998 kwamen steeds minder afspraken uit haar telefoongesprekken met als gevolg dat het aantal opdrachten zienderogen afnam. Maakte zij in januari 1997 nog 8 afspraken; nu zijn het nog maar 8 per jaar! Evenzoveel in dit jaar.

De problemen ontstonden wanneer ik daarover wilde praten met als doel te bekijken hoe wij een hoger rendement uit de eerste telefonische contacten konden krijgen.

Echter, telkens als er enige sprake is van (opbouwende) kritiek op haar manier van telefoneren en het verduidelijken van de voordelen van (werkgever; N.o.) lopen de gesprekken uit op een fiasco.

(Verzoekster; N.o.) duldt geen commentaar op haar wijze van telefoneren en accepteert daaromtrent dan ook geen enkele tip of verzoek tot verbetering.

Meerdere malen is zij daarop de deur uitgelopen zonder enig bericht of ziekmelding. Na een dag of wat kon ik haar zelf gaan bellen om te peilen wat nu de bedoeling is.

Gebaseerd op de goede verstandhouding die (verzoekster; N.o.) en ik in het begin hebben gehad meen ik er goed aan te doen dergelijke zaken in een persoonlijk gesprek op te lossen.

Haar motivatie en inzet verminderde echter steeds verder.

Uiteindelijk is de nu ontstane situatie onhoudbaar geworden en is zelfs het voortbestaan van (werkgever; N.o.) in het geding. Ons werk loopt vaak 5-6 maanden voor een beurs uit, zodat de financiële gevolgen nu pas echt goed merkbaar zijn.

Meteen in het laatste gesprek dat ik met (verzoekster; N.o.) wilde voeren meldde zij geen discussie te willen en eiste een ontslagbrief. In kopie treft u hierbij deze brief aan, evenals kopieën van de daaropvolgende correspondentie.

Als de financiële positie van (werkgever; N.o.) op dit moment niet zo zwak zou zijn, had ik op basis van onze persoonlijke relatie de bereidheid wel gehad met haar een passende regeling te treffen.

Die middelen en mogelijkheden ontbreken helaas..."

2.2. Bijgevoegd was een brief van werkgever van 25 september 1999 aan verzoekster. Deze brief luidt als volgt:

"...Op jouw nadrukkelijk verzoek bevestig ik hierbij dat je met ingang van 1 november 1999 (werkgever; N.o.) zult gaan verlaten.

Het afgelopen jaar hebben wij beiden geconstateerd dat de motivatie sterk verminderde en de resultaten achter zijn gebleven.

Ondanks onze gesprekken hebben wij elkaar hierin helaas geen oplossing kunnen bieden.

Niettemin valt je vertrek mij zwaar.

Zeker de eerste jaren was je -ook in de persoonlijke sfeer!- voor mij en mijn kinderen onze steun en toeverlaat.

Dat hebben wij heel erg gewaardeerd en dat zullen wij zeker ook nooit vergeten.

Wij wensen je heel veel succes toe en hopen toch nog regelmatig van je te horen hoe het met je gaat.

Ik zal ervoor zorgen dat de financiële zaken uiterlijk half november zijn afgerond.

In het voorkomende geval kun je op mij rekenen als referentie..."

2.3. Voorts was bijgevoegd verzoeksters schriftelijke reactie van 27 september 1999 op de brief van werkgever van 25 september 1999. Deze brief vermeldt:

"...Met de grootste verbazing heb ik kennis genomen van het feit dat u mij een bevestiging heeft gestuurd van mijn zogenaamde ontslag. Op welke wijze u tot deze conclusie bent gekomen is mij een raadsel. Op geen enkele wijze, mondeling noch schriftelijk, heb ik u mijn ontslag toegezegd.

Op 23 september 1999 verweet u mij tot mijn grote verbazing en zonder enkele aanleiding dan ook, dat ik niet meer gemotiveerd mijn werkzaamheden zou verrichten. Vervolgens

heeft u gezegd en ik citeer: "Pak je jas maar en ga er maar uit", waarop ik niet ben weggegaan, maar mijn werkzaamheden heb hervat.

Duidelijk moge zijn dat u degene bent die mij wilt ontslaan en niet andersom. Uw brief wordt dan ook op geen enkele wijze door mij geaccepteerd.

Zoals overeengekomen kunt u mij weer op 11 oktober om 8.30 uur op mijn werk verwachten..."

2.4. Bijgevoegd was verder een afschrift van de brief van werkgever aan verzoekster van 1 oktober 1999. Deze brief luidt:

"...Je opmerkelijke brief heb ik in goede orde ontvangen.

Inhoudelijk ben ik het niet met je eens omdat je beweringen op een aantal punten niet strookt met de waarheid.

In de eerste plaats bevreemd mij je verbazing.

De conclusie dat de basis voor goede samenwerking tussen ons ontbreekt trokken wij samen.

Dat ik zonder enige aanleiding zou hebben gezegd dat je kon vetrekken is pertinent onjuist. De ochtend van de 22e september heb ik -na getuige te zijn geweest van een aantal bijzonder korte telefoongesprekken die je voerde met mogelijke deelnemers- je erop gewezen dat er meer informatie uit die gesprekken te halen moet zijn. (alleen melden dat we stands ontwerpen en binnen een budget blijven is als enig argument voor de diensten die (werkgever; N.o) kan bieden wel heel kort door de bocht).

Je werd daarop enorm boos; ik weet wel dat je mij wilt ontslaan en ik moest mij niet bemoeien met jouw werk, heb je gezegd.

(Let wel: het woord ontslag valt hier de eerste maal; en uit jouw mond (verzoekster; N.o.)

Vervolgens heb ik je gezegd dat ik vind dat ik als werkgever het recht heb om je op de invulling van je werk te mogen toetsen met als doel tot betere resultaten te komen. En dat met slechts 8 afspraken over heel 1998 het resultaat ver achter is gebleven. Daarop riep jij hoogst geïrriteerd: "en daar heb jij er 5 van verprutst."

Naast de overigens feitelijke onjuistheid onderstreept die opmerking heel duidelijk je ongemotiveerde houding naar (werkgever: N.o.).

Toen ik op de 23e september hierop terug wilde komen sprong je direct op uit de stoel, hief je armen ten hemel en riep: "ik weet wel dat ik ben ontslagen; ik wil geen discussie en eis een ontslagbrief!".

(2e keer dat je dat woord gebruikte)

Je liet echt geen enkele ruimte meer tot een gesprek (verzoekster; N.o.)!

Ook ik moest toen toegeven dat verdere samenwerking volkomen zinloos zou zijn en heb je voorgesteld om per 1 november a.s. het dienstverband te beëindigen. Dat je de huissleutel direct kon teruggeven en met behoud van salaris direct naar huis mocht.

Je wilde echter tot en met oktober het werk af maken.

Je verbazing en bewering dat er geen aanleiding tot deze discussie zou zijn klopt niet.

Al in 1998 en ook eerder in dit jaar is hier al over gesproken.

Je reacties waren keer op keer onvoorwaardelijk en emotioneel; meerdere malen liep je boos de deur uit (zonder Ziekmelding of wat dan ook!) om vervolgens 2 of 3 dagen weg te blijven.

Ik moest dan maar weer bellen om te vragen wat nu de bedoeling was. Of ben je dat allemaal al vergeten (verzoekster; N.o.)?

Kennelijk duld jij geen enkele vorm van kritiek; hoe opbouwend die ook maar kan zijn.

Al met al kan dat zo niet verder; ik zie geen enkele andere oplossing. (Werkgever; N.o.) is maar een piepklein bedrijfje.

Hoe graag ik ook zou willen, ik kan je onmogelijk een andere werkplek of een andere functie aanbieden. Die is er gewoon niet.

Het gegeven dat we in een eigenlijk veel te kleine ruimte 'boven op elkaar' moesten werken heeft ons m.i. aardig de das om gedaan.

Met zaken als nieuw meubilair, vloerbedekking ed. op kantoor; het niet meer roken op kantoor allemaal zoals jij het wilde hebben, heb ik door de jaren heen geprobeerd het ook voor jou prettig en interessant te houden.

In verband met je andere baan was (werkgever; N.o.) ook flexibel genoeg als het ging om schuiven in werktijden en dagen. Vakantie opnemen in de drukste periode voor (werkgever; N.o.) was ook al geen probleem.

De toonzetting van je brief geeft je veranderde gevoel overduidelijk weer. De kans op een verhelderend gesprek, waar ik nog enige hoop op had, is hiermee vervlogen.

Het gaat er hier niet om dat ik je wíl ontslaan, maar in de nu ontstane situatie laat je mij geen andere keus meer.

Al het voorgaande heeft er dan ook toe geleid dat ik je aanwezigheid op kantoor niet meer op prijs stel en je met onmiddellijke ingang tot 1 november aanstaande betaald verlof geef..."

3. Verzoeksters gemachtigde merkte in het verweerschrift van 21 oktober 1999 aan de RDA het volgende op:

"...1

Mijn cliënte bestrijdt uitdrukkelijk de haar tegengeworpen verwijten, die voor haar als donderslag bij heldere hemel aan haar werden gepresenteerd door werkgever.

Mijn cliënte zal in het navolgende aansluiten bij zowel de ontslagaanvraag als de correspondentie, zoals werkgever die heeft overlegd bij de ontslagaanvraag.

Werkgever werpt aan mijn cliënte tegen slechts 8 afspraken over 1998 te hebben bereikt.

Mijn cliënte bestrijdt dit uitdrukkelijk: het waren er ten eerste veel meer naar cliënte stelt, zeker als men ook alle reguliere vervolgspraken meetelt. Bovendien zou bij de waardering van 1998 niet over het hoofd mogen worden gezien dat cliënte vanaf augustus 1997 tot juni 1998 afwezig is geweest in verband met een eenmalige langdurige ziekte.

Voor het geval werkgever ook over 1999 een laag getal wenst te stellen, bestrijdt mijn cliënte dit allereerst, doch ook hecht cliënte er nu reeds aan te stellen dat 1999 in de standbouw een heel slecht jaar is geweest, en dat zij overigens voor het jaar 2000 reeds 25 afspraken, waaronder ongeveer 10 nieuwe bedrijven, heeft gepland voor haar werkgever, waarmee inderdaad - zoals werkgever zelf ook aangeeft - de benodigde

5 a 6 maanden vooruitgepland zijn.

Cliënte bestrijdt uitdrukkelijk werkgevers voorstelling van zaken als zou zij niet mee willen werken aan een gesprek, en als zou zij meerdere malen boos de deur zijn uitgelopen, en als zou zij zomaar 2 of 3 dagen weg zou blijven. Mijn cliënte kan deze opmerking slechts traceren naar een gebeurtenis van weinig betekenis, waaromtrent desgevraagd nog wel iets meer te vertellen zijn door haar, doch dit dan bijvoorbeeld liever in een eventueel gesprek ten kantore van de beoordelaars van onderhavige ontslagaanvraag.

Cliënte hecht er nog aan het volgende te melden:

Zoals a.d.h.v. de correspondentie is te signaleren is onderhavige aanvaring ingeleid met een constatering die werkgever op 'de ochtend van de 22e september' meende te doen bij een tweetal door mijn cliënte gevoerde telefoongesprekken.

Dit tweetal telefoongesprekken voerde mijn cliënte terwijl werkgever zich haastte om een afspraak buiten kantoor te gaan halen, en in die toestand bevond hij zich binnen

gehoorsafstand van mijn cliënte. Uiteraard hoorde werkgever alleen mijn cliënte spreken, niet de wederpartij.

Nu betrof dit twee telefoongesprekken met de secretaresses van twee bedrijven, die mijn cliënte eerder had aangezocht in verband met hun potentiële klant-zijn. Die twee secretaresses evenwel hadden stuk voor stuk niets 'beters' te melden dan dat hun bedrijf al jarenlang bij dezelfde bouwer was, dit terwijl mijn cliënte in eerdere contacten reeds alles wat haar werkgever kon bieden had doorgenomen met deze mensen. Het was voor cliënte niet meer de tijd en plaats om langer aan te dringen.

Mijn cliënte, die gemerkt had dat haar werkgever zich niettemin leek te storen aan deze vermeende tekortkoming van dat moment, heeft dit nog geprobeerd uit te leggen aan werkgever, doch kreeg daartoe toen en ook later niet meer de kans.

Mijn cliënte hecht er nog aan te stellen dat zij bij haar vakantieplanning beslist altijd ook het belang van werkgever bedrijf op het oog heeft, en zeker geen vakantie zou nemen als het bedrijfsbelang dat niet zou toelaten (dit naar aanleiding van werkgevers opmerking dat 'vakantie opnemen in de drukste periode geen probleem was').

Cliënte en haar werkgever hebben in dit jaar beiden overigens in ongeveer dezelfde periode vakantie opgenomen (werkgever in maart, cliënte in februari).

Cliënte bestrijdt uitdrukkelijk werkgever's opmerking dat er geen kans zou zijn op een verhelderend gesprek.

Resumerend bestrijdt cliënte de haar tegengeworpen verwijten. Cliënte heeft in de loop van haar dienstverband nimmer enigerlei waarschuwing ontvangen, noch mondeling noch schriftelijk, aangaande de kwaliteit van haar functioneren.

2

Cliënte hecht er aan nogmaals te stellen dat - op het punt van de vermeende ontslagname - de ontslagaanvraag alsmede de inhoud van werkgevers schrijven d.d.

25-9-99 geheel onjuist is.

Cliënte heeft in geen enkel opzicht ontslag genomen, of een ontslagbrief geëist, getuige ook de reactie die cliënte per ommegaande aan werkgever deed toekomen.

3

Cliënte wil voorts nog opmerken dat zij er de vrouw niet naar is om een functie te verwaarlozen.

Ter illustratie daarvan deelt cliënte het volgende mee:

De omvang van onderhavig dienstverband is 15 uur per week.

Naast onderhavig dienstverband heeft cliënte reeds sinds 1989 tevens een ander parttime-dienstverband als hostess/demonstratrice bij een en dezelfde marketingonderneming, waarbij cliënte zelfs bij de recente concern-overdracht uitdrukkelijk als medewerkster werd aangesteld door de overnemer.

Voorafgaande aan 1989 had cliënte een tien jaar durend dienstverband als hostess/demonstratrice voor een groot destilleerbedrijf.

4

Cliënte vraagt zich overigens af wie nu in de opvatting van werkgever haar werk nu gaat overnemen.

5

Waar werkgever opmerkt dat hij is gestart met deze eenmanszaak in 1996, moet sprake zijn van een verschrijving. Cliënte is immers reeds sinds 1994 in dienst. De werkelijke startdatum ligt in 1991.

Samenvattend bestrijdt cliënte de haar tegengeworpen verwijten, en verzoekt zij u de gevraagde vergunning te weigeren..."

4. Werkgever deelde de RDA bij brief van 28 oktober 1999 het volgende mee:

"...-1. a. Verwijten als donderslag bij heldere hemel:

Onzin! In mijn brief aan (verzoekster; N.o.) (van 1 oktober 1999; N.o.) heb ik uitvoerig beschreven hoe e.e.a. is gegaan.

-1. b Aantal afspraken over 1998: 8:

Voor de goede orde wil ik opmerken dat met het maken van een afspraak wordt bedoeld: het telefonisch benaderen van een beursdeelnemer (nog geen (werkgever; N.o.) klant) om daarmee een eerste persoonlijke ontmoeting tussen (werkgever; N.o.) en die deelnemer overeen te komen.

Vervolgafspraken met bestaande relaties vallen hier dus niet onder.

Het aantal door (verzoekster; N.o.) gemaakte afspraken met nieuwe klanten over 1998 is 8. Evenzoveel in 1999. Agenda's van (werkgever; N.o.) kunnen daarbij uitstekend als bewijsvoering dienen.

-1. c. Ziekteverzuim (verzoekster; N.o.):

Correct, (verzoekster; N.o.) is lange tijd afwezig geweest.

Zijn 8 afspraken gemaakt in een half jaar dan wel voldoende?

-1. d. Slecht jaar in de standbouw:

?? (werkgever; N.o.) is helemaal géén standbouwer!

(terzijde: de bouwers waar wij mee werken hadden trouwens een topjaar).

Bedoeld wordt waarschijnlijk dat er in de oneven jaren wat minder beurzen in Nederland zijn dan in de even jaren: dat heeft te maken met de frequentie waarmee beurzen gehouden worden. Het aantal blijft evengoed aanzienlijk!

1. e. 25 afspraken, waarvan 10 nieuwe bedrijven in 2000:

Van géén enkele van de genoemde afspraken is enig bewijsstuk, noch in de agenda's, de Database, het postboek en al helemaal niet als kopie van enige correspondentie!!

(Verzoekster; N.o.) bedoelt dat zij verschillende bedrijven heeft benaderd, die vervolgens hebben gevraagd op een later tijdstip nog eens terug te bellen.

(Dat zijn natuurlijk absoluut geen afspraken als bedoeld onder 1.b.).

1. f. boos de deur uitlopen:

Ik constateer een gebrek aan geheugen bij (verzoekster; N.o.); zij is wel degelijk meerdere malen de deur uitgelopen bij het geringste meningsverschil!

1. g. de 2 telefoongesprekken op 22 september:

Hiervoor verwijs ik nogmaals naar brief (van 1 oktober 1999; N.o.).

Dat er vervolgens over de kwaliteit van haar functioneren nooit eerder is gesproken is evenzo pertinent onjuist.

1. h. vakanties:

De drukke periode van (werkgever; N.o.) loopt van eind augustus tot en met mei; een vakantie opnemen in februari is altijd een probleem; dat ik haar terwille ben geweest onderstreept dus alleen de flexibele houding van (werkgever; N.o.)

2. vermeende ontslagname:

Niemand heeft ooit beweerd dat (verzoekster; N.o.) ontslag heeft genomen. Zie mijn brief van (1 oktober 1999; N.o.)

Het door mij opnieuw aangerode onderwerp, op 23 september werd door (verzoekster; N.o.) zelf letterlijk afgekapt.

Daarmee gooide zij zélf alle deuren definitief op slot!!

3 en 4. ander dienstverband/overname werkzaamheden:

??

5. startdatum (werkgever; N.o.)

Hij heeft gelijk; tikfoutje.

Tot zover mijn reactie.

Tot slot nog één opmerking:

Wanneer (verzoekster; N.o.) werkelijk voor (werkgever; N.o.) werkzaam zou willen blijven, zoals (de gemachtigde; N.o.) stelt in de eerste alinea van zijn brief, was dan een verzoek tot een gesprek met mij niet alleen logischer maar de enige weg geweest.

Eerst boos worden, dan met modder gooien en vervolgens een advocaat inschakelen stuurt mij inziens aan op een geheel ander doel..."

5. Verzoeksters gemachtigde liet de RDA op 8 november 1999 schriftelijk het volgende weten:

"...

1.

Cliënte persisteert bij haar stelling dat de haar tegengeworpen verwijten voor haar als donderslag bij heldere hemel worden gepresenteerd door werkgever.

Inzake het tegengeworpen aantal afspraken wenst mijn cliënte het volgende toe te lichten: voor het bereiken van een bepaald aantal persoonlijke ontmoetingen tussen (werkgever; N.o.) en potentiële cliëntèle, is een veelvoud daarvan aan telefonische activiteiten alsmede het uitgebreid registreren daarvan noodzakelijk. Lang niet iedere potentiële cliënt is bereid voor een persoonlijk bezoek van (werkgever; N.o.), met name niet als een potentiële cliënt reeds voorzien is van een aanbieder in de branche waar (werkgever; N.o.) opereert. Het krijgen van een "poot tussen de deur" vergt zorgvuldige registratie van de contacten en herhaalde acquisitie op het juiste moment.

Cliënte hecht er maar aan toe te lichten dat - indien zij over 1998 8 persoonlijke bezoeken heeft bereikt - dit in ieder geval niet betekent dat daar ook maar 8 telefonische activiteiten

aan ten grondslag hebben gelegen.

Het is juist dat de door cliënte genoteerde 25 "afspraken" voor het jaar 2000 (nog) geen persoonlijke bezoeken zijdens (werkgever; N.o.) impliceren.

Wel heeft cliënte exact geregistreerd op welk moment deze bedrijven het beste kunnen worden teruggebeld, welke omstandigheden daaraan debet zijn, en welke omstandigheden zouden kunnen leiden tot een nieuw contract met (werkgever; N.o.). Van hoeveel van deze bedrijven cliënte daadwerkelijk "een poot tussen de deur" zal krijgen, zou nog gezien moeten worden.

Cliënte blijft met name ook bij haar lezing van de toedracht tot de "aanvaring" van de ochtend van de 22e september, en acht het veelbetekend dat werkgever hieromtrent de toedracht inhoudelijk verder niet kan weerspreken.

Cliënte acht het "vakantieverhaal" nog steeds niet plausibel, omdat - hetzij nogmaals gemeld: - werkgever immers in dezelfde periode vakantie heeft genomen als cliënte zelf, hetgeen werkgever niet weerspreekt.

Cliënte persisteert voorts bij hetgeen zij onder punt 1 van het ontslagverweer heeft gesteld.

2.

Naar cliënte meent zou uit werkgevers schrijven d.d. 25 september 1999 wel degelijk afgeleid kunnen worden dat haar ontslagname werd tegengeworpen ("*op jouw nadrukkelijk verzoek.....*").

3, 4 en 5.

Cliënte persisteert bij het gestelde onder deze punten in de ontslagaanvraag.

Cliënte hecht er tenslotte aan te melden dat werkgevers voorlaatste zin ("*eerst boos worden, dan met modder gooien en vervolgens een advocaat inschakelen....*") juist aantoonbaar en bij uitsluiting op werkgever van toepassing lijkt te zijn in plaats op haar eigen persoon..."

6. Bij beslissing van 19 november 1999 verleende de RDA werkgever toestemming de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen. De RDA overwoog daarbij:

"...Ingevolge artikel 5:1, vijfde lid, van het Ontslagbesluit ex artikel 6, derde lid, van 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 (zie ACHTERGROND, onder 1.; N.o.).

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

Werkgever voert aan dat hij een kleinschalig bedrijf heeft, waarbij van huis uit wordt gewerkt. Werkgever stelt dat het daarom essentieel is dat er een goede onderlinge verstandhouding en een prettige werksfeer heerst. Werkgever stelt dat werknemster, als enig medewerkster bij hem in dienst als tele-secretaresse, is belast met het telefonisch werven van klanten voor het bedrijf, maar vanaf 1998 steeds minder in staat is gebleken voor hem afspraken met potentiële klanten te maken, Werkgever geeft aan dat werknemster in 1997 in de maand januari nog 8 afspraken maakte; thans maakt zij volgens werkgever 8 afspraken in heel jaar. Werkgever geeft aan dat de problemen ontstonden toen hij met werknemster hierover wilde praten. Werkgever vermeldt dat werknemster geen commentaar dulde op haar wijze van telefoneren en dat zij op geen enkele wijze een tip of verzoek tot verbetering accepteerde. Werkgever licht toe dat werknemster meerdere malen zonder enig bericht of ziekmelding de deur is uitgelopen. Werkgever legt uit dat hij heeft getracht dergelijke problemen in een persoonlijk gesprek op te lossen; de motivatie en inzet van werknemster verminderde volgens werkgever echter steeds verder. Werkgever geeft aan dat de situatie inmiddels onhoudbaar is geworden. Werkgever legt een aan werknemster gerichte brief over, waarin de gebeurtenissen worden beschreven.

Werknemster bestrijdt uitdrukkelijk de tegengeworpen verwijten en stelt dat de verwijten als een donderslag bij heldere hemel kwamen. Werknemster geeft aan dat zij over 1998 veel meer dan 8 afspraken heeft gerealiseerd: bovendien is zij ziek geweest van augustus 1997 tot juni 1998. Werknemster geeft voorts aan dat zij over 1999 25 afspraken, waaronder ongeveer 10 nieuwe bedrijven, voor haar werkgever heeft gepland. Werknemster bestrijdt uitdrukkelijk dat zij niet zou willen meewerken aan een gesprek en dat zij zomaar boos de deur uitgelopen zou zijn. Werknemster beschrijft het gebeurde op 22 september en meent dat werkgever de situatie, waarin de telefoongesprekken gevoerd werden, niet juist had ingeschat. Werknemster geeft aan dat zij bij haar vakantieplanning altijd rekening heeft gehouden met het bedrijfsbelang.

Werknemster bestrijdt uitdrukkelijk dat er geen kans zou zijn op een verhelderend gesprek. Werknemster merkt op dat zij in de loop van haar dienstverband nimmer een waarschuwing heeft ontvangen, noch mondeling, noch schriftelijk, aangaande de kwaliteit van haar functioneren.

Werkgever verwijst naar zijn bij de aanvraag gevoegde brief, waaruit blijkt dat de problemen reeds vanaf 1998 spelen. Werkgever geeft aan dat zowel in 1998 als in 1999 op jaarbasis 8 afspraken met nieuwe klanten door werknemster zijn gemaakt en dat

hierbij de agenda's van het bedrijf als bewijsvoering kunnen dienen. Werkgever stelt dat bewijs ontbreekt aangaande werknemers bewering dat zij 25 afspraken, waarvan 10 nieuwe bedrijven, zou hebben gerealiseerd. Werkgever constateert een gebrek aan geheugen bij werknemer, waar het betreft het meerdere malen de deur uitlopen bij het geringste meningsverschil. Werkgever stelt dat het onjuist is dat nooit eerder over de kwaliteit van het functioneren van werknemer zou zijn gesproken. Werkgever besluit zijn toelichting met de constatering dat, indien werknemer bij hem werkzaam zou willen blijven, een gesprek met hem de enige weg zou zijn geweest; het inschakelen van een gemachtigde duidt volgens werkgever op een ander doel.

Werknemer persisteert bij haar stelling dat de aan haar tegengeworpen verwijten als een donderslag bij heldere hemel kwamen. Werknemer licht toe dat voor het bereiken van een bepaald aantal afspraken een veelvoud van telefonisch contacten vereist is.

Werknemer stelt dat het juist is dat de 25 afspraken nog geen persoonlijke bezoeken voor werkgever impliceerden. Werknemer blijft voor het overige bij alle, door haar eerder in de procedure aangevoerde argumenten.

Uit de mij voorgelegde gegevens is mij gebleken dat er tussen werkgever en werknemer vanaf 1998 meerdere keren botsingen zijn geweest en meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop de functie van werknemer het beste vorm kon worden gegeven. Hierbij heeft mijns inziens een rol gespeeld dat het aantal door werknemer gemaakte afspraken, op jaarbasis, inderdaad terugliep. Ik acht het aannemelijk dat, nu werknemer blijkbaar niet open stond voor de kritiek van werkgever, er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan.

Gelet op de geringe grootte van het bedrijf van werkgever, acht ik herplaatsing van werknemer binnen het bedrijf uitgesloten en is naar mijn oordeel de basis voor een verdere samenwerking tussen partijen komen te vervallen. Gelet op het voorgaande, acht ik het ontslag van werknemer voldoende gerechtvaardigd..."

7. Verzoekster kon zich met het verlenen van de ontslagvergunning door de RDA niet verenigen. In haar brief van 24 februari 2000 diende zij hierover een klacht in bij de RDA. In haar brief merkte zij het volgende op:

"...In de bestreden beslissing wordt eerst een samenvatting gegeven van de standpunten zoals werkgever en werknemer die in hun twee achtereenvolgende stukken beurtelings hebben verwoord.

(1:)

Aansluitend oordeelt de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening dat is gebleken dat er tussen werkgever en werknemer vanaf 1998 meerdere keren botsingen zijn geweest en meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop de functie van

werkneemster het beste vorm kon worden gegeven.

(2:)

De Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening overweegt voorts onder meer dat "er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan" "nu werkneemster blijkbaar niet openstond voor de kritiek van werkgever".

(3:)

De Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening oordeelt aansluitend dat de basis voor een verdere samenwerking tussen partijen is komen te vervallen, en dat het ontslag van werkneemster voldoende gerechtvaardigd is.

Mijn klacht richt zich voornamelijk tegen de overweging genoemd onder punt 2, voorts tegen de overweging genoemd onder punt 1, en dus ook tegen de eindconclusie als genoemd onder punt 3 omdat deze als conclusie voortvloeit uit de onder punten 1 en 2 genoemde overwegingen.

Ik bespreek eerst uitvoerig mijn kritiek tegen de onder punt 2 aangehaalde overweging: "nu werkneemster blijkbaar niet openstond voor de kritiek van werkgever".

Ik meen dat deze constatering onjuist is, en met name geen enkele grondslag kan vinden in de stukken.

Met name nu er in de stukken geen enkele aanleiding te vinden is voor een zodanig of soortgelijk oordeel, meen ik dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening zich had moeten onthouden van het doen van een zodanig vergaande en ook tendentieuze stelling, nu de rechtsgevolgen daarvan immers groot kunnen zijn (in de vorm van een niet denkbeeldig sanctierisico bij het aanvragen van een onverhoopt noodzakelijke WW-uitkering).

Dezelfde bezwaren richten zich tegen de overweging als genoemd onder punt 1: ook te dien aanzien ben ik van mening dat uit de stukken zeker niet kan worden afgeleid dat gebleken zou zijn dat er vanaf 1998 meerdere keren botsingen zijn geweest en meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop mijn functie het beste vorm kon worden gegeven.

Louter de omstandigheid dat werkgeefster mogelijkerwijs deze stelling wel heeft gedaan, mag nog niet impliceren dat de juistheid van die stelling dan ook gebleken zou zijn.

Samenvattend meen ik dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening tot stellingen en conclusies is gekomen in deze zaak die niet gedragen kunnen worden door de inhoud van de twee schriftelijke ronden, en met name dat de RDA zich had moeten

onthouden van de vergaande stelling als hier besproken onder punt 2..."

8. De RDA antwoordde verzoekster schriftelijk op 17 maart 2000:

"...Uw klacht

U meent dat de gevolgde procedure en de uiteindelijke overwegingen in zijn algemeenheid de toets der kritiek niet kunnen doorstaan. In het bijzonder stelt u dat:

1. de stelling dat gebleken is dat er tussen u en (werkgever; N.o.) meerdere keren botsingen zijn geweest en er meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop uw functie het best vorm kon worden gegeven, niet uit de stukken kon worden afgeleid;

2. de in deze motivering weergegeven conclusie dat "*(...) nu werknemster blijkbaar niet openstond voor de kritiek van werkgever er onvermijdelijk een onwerkbaar situatie zou ontstaan...*" onjuist is en evenmin grondslag kan vinden in het dossier.

U vindt dergelijke stellingen tendentieus en bovendien het gevaar met zich mee brengend dat bij het onverhoopt aanvragen van een WW-uitkering een sanctie zal worden toegepast.

Zoals aangekondigd heb ik de verantwoordelijk leidinggevende om een reactie gevraagd. Daarin wordt weersproken dat de gewraakte overwegingen niet uit de stukken kunnen worden afgeleid. Gewezen wordt op de brief van (werkgever; N.o.) dd 1 oktober 1999, waarin de feiten worden weergegeven waarop, in samenhang met de niet inhoudelijke bestrijding van deze stellingen in het verweerschrift, de conclusie werd gebaseerd dat er meermalen botsingen waren en u kennelijk niet openstond voor werkgevers kritiek. Deze situatie vormde vervolgens aanleiding voor de slotconclusie dat er onvermijdelijk een onwerkbaar situatie zou ontstaan.

Voorts wordt opgemerkt dat de feiten niet anders geïnterpreteerd of zelfs genegeerd mogen worden om reden van het gevaar van sancties op een eventuele WW-uitkering.

Oordeel

In onderhavige ontslagprocedures kunnen redenen voor beëindiging van de arbeidsverhouding meestal niet exact worden gemeten en zal doorgaans sprake zijn van het al dan niet aannemelijk zijn van een bepaalde situatie. Zo valt het ontslagmotief "verstoorde relatie", dat in casu werd aangevoerd, niet te bewijzen. Veelal zal uit de omstandigheden moeten worden afgeleid wat de aard en kwaliteit van de relatie binnen de arbeidsverhouding is, waar aan vervolgens gevolgtrekkingen kunnen worden verbonden over een eventuele verstoring van de relatie. Bij deze goeddeels subjectieve beoordeling gelden de universele en in brede kring als norm aanvaarde regels van omgang en gedrag, welke overigens per omgeving nuances kunnen vertonen.

Voorts speelt in dit proces van waardentoekenning aan het aangevoerde feitencomplex en stellingen een belangrijke rol hetgeen de wederpartij hier zelf over opmerkt. Indien een bepaalde en bovendien van voorbeelden voorziene stelling nauwelijks weersproken

wordt, zal deze eerder aannemelijk voorkomen dan wanneer in het verweer het gestelde met kracht van argumenten wordt bestreden.

In eerdergenoemde brief van werkgever dd 1 oktober 1999 staat (vrij weergegeven) te lezen dat:

Er op de ochtend van 22 september tussen u en (werkgever; N.o.) een woordenwisseling heeft plaatsgevonden over de wijze waarop u uw taken uitvoerde.

Toen (werkgever; N.o.) hierop de volgende dag wilde terugkomen reageerde u emotioneel, liet geen enkele ruimte tot verder gesprek.

Ook zou al vaker in 1998 en 1999 over deze problemen gepoogd zijn met u te spreken doch liep u meermalen boos de deur uit.

Op deze stellingen wordt in het namens u ingediende verweerschrift slechts gereageerd met de mededeling dat werkgevers voorstelling van zaken uitdrukkelijk wordt bestreden.

De stelling dat de door werkgever beschreven gang van zaken aannemelijk is te achten lijkt mij voor de hand te liggen. Er wordt immers op geen enkele wijze, laat staan overtuigend, een ander beeld opgeroepen. Slechts werd formeel bestreden, terwijl een op zich zeker niet ongeloofwaardige voorstelling van zaken werd gegeven.

De vervolgens uit deze omstandigheden getrokken conclusie dat de arbeidsrelatie verstoord is, komt mij evenmin onbegrijpelijk voor. Wanneer immers door een werkgever bij herhaling wordt getracht een gesprek op gang te brengen over zijns inziens gerezen problemen - iets waar hij in zijn positie als werkgever recht op en in zekere zin zelfs de plicht toe heeft - en hier steeds niet op wordt ingegaan en de communicatie wordt zelfs afgebroken, dan mag worden aangenomen dat de verhoudingen ernstig geschaad zijn. Dit nog los van de vraag of de kritiek van werkgever gegrond was.

Ik meen derhalve dat de overwegingen in de ontslagbeschikking terug te voeren en baseren zijn op de inhoud van het dossier. De formulering acht ik derhalve niet tendentius..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder KLACHT en naar de hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brieven van haar en haar gemachtigde.

C. Standpunt Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening

3.1. Het Centraal bestuur voor de Arbeidsvoorziening deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht het volgende mee:

"...De feiten:

Verzoekster is op 10 augustus 1994 in dienst getreden bij (werkgever; N.o.) in de functie van Telesecretaresse voor 15 uur per week.

Het bedrijf van werkgeefster is een eenmanszaak. De werkzaamheden vinden plaats vanuit de privé-woning van (...), directeur/eigenaar van de eenmanszaak. Hij heeft een slaapkamer als kantoor ingericht.

Werkneemster is in verband met ziekte in de periode augustus 1997 tot juni 1998 afwezig geweest.

Op 22 september 1999 heeft een aanvaring tussen werkgeefster en werkneemster plaatsgevonden. Aanleiding was de wijze waarop werkneemster twee telefoongesprekken voerde. Op 23 september 1999 heeft opnieuw een incident plaatsgevonden. Partijen hebben in de daarop volgende correspondentie verschillende lezingen over dit incident gegeven.

Werkgeefster heeft op 25 september 1999 een schrijven aan werkneemster gestuurd met als onderwerp "beëindiging dienstverband". In deze brief geeft werkgeefster - volgens werkgeefster - op nadrukkelijk verzoek van werkneemster de bevestiging dat werkneemster met ingang van 1 november 1999 (werkgever; N.o.) zal verlaten.

Werkneemster heeft gereageerd bij brief van 27 september 1999 aan werkgeefster waarin zij onder meer aangeeft op geen enkele wijze, mondeling noch schriftelijk, haar ontslag bij werkgeefster te hebben ingediend en op 11 oktober weer op het werk zal verschijnen.

Bij brief van 1 oktober 1999 heeft werkgeefster een nadere reactie aan werkneemster gezonden. Per gelijke datum heeft werkgeefster - zoals ook in de brief aan werkneemster aangegeven - een brief aan de Regionaal Directeur gezonden met het verzoek om toestemming tot het beëindigen van de dienstbetrekking met verzoekster.

Op 19 november 1999 verleende de Regionaal Directeur toestemming tot ontslag. Hiertoe heeft de RDA onder meer het volgende overwogen:

"(..)

Uit de mij voorgelegde gegevens is mij gebleken dat er tussen werkgever en werkneemster vanaf 1998 meerdere botsingen zijn geweest en meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop de functie van werkneemster het beste vorm kon worden

gegeven. Hierbij heeft mijns inziens een rol gespeeld dat het aantal door werkneemster gemaakte afspraken, op jaarbasis, inderdaad terugliep. Ik acht het aannemelijk dat, nu werkneemster blijkbaar niet open stond voor kritiek van werkgever, er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan. (..)"

Verzoekster heeft bij brief van 24 februari 2000 over de afwikkeling van de zaak een klacht ingediend bij de RDA. Verzoekster is bij brief van 28 februari 2000 hiervan een ontvangstbevestiging gestuurd alsmede in de gelegenheid gesteld aan te geven of zij op haar klacht een mondelinge toelichting wenst te geven. Verzoekster heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Bij brief van de RDA van 17 maart 2000 is verzoeksters klacht afgehandeld. Hierna diende de gemachtigde van verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Kader:

De Regionaal Directeur dient de ontslagaanvraag aan de regels van het Ontslagbesluit te toetsen. De door werkgeefster aangevoerde redenen voor het ontslag zijn naar mijn mening terug te voeren op artikel 5:1, vierde lid (bedoeld wordt vijfde lid: N.o.), van het Ontslagbesluit (zie ACHTERGROND; N.o.). In de brief van werkgeefster d.d. 1 oktober 1999 is duidelijk aangegeven dat het bedrijf van werkgeefster een eenmanszaak is en er van huis-uit gewerkt wordt. Werkgeefster heeft, kort samengevat, aangegeven dat de ontstane situatie met werkneemster onhoudbaar is geworden.

Ingevolge het bepaalde in artikel 5:1, vijfde lid van het Ontslagbesluit, 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.

Beoordeling

Uit de overgelegde stukken kan vastgesteld worden dat tussen werkgever en werkneemster in elk geval op 22 en 23 september 1999 een botsing heeft plaatsgevonden waarbij de directe aanleiding het functioneren van werkneemster was. Verder kan vastgesteld worden dat na 23 september 1999 partijen niet meer met elkaar gesproken hebben. Er is slechts sprake geweest van een uitwisseling van schriftelijke standpunten, die in geval van werkgever hebben geleid tot de onderhavige ontslagaanvraag.

Werkneemster heeft in haar (eerste) verweer de ontslagaanvraag bestreden, maar is niet concreet ingegaan op de wijze waarop volgens haar de samenwerking met werkgever is verlopen. Werkneemster heeft evenmin aangegeven welke afspraken volgens haar met werkgeefster bestonden over de wijze waarop zij haar functie zou moeten invullen, noch is werkneemster ingegaan op welke wijze zij de verdere samenwerking met werkgeefster ziet

na de incidenten van 22 en 23 september.

Werkneemster heeft weliswaar te kennen gegeven werkgevers opmerking te bestrijden dat er geen kans zou zijn op een verhelderend gesprek, doch van een concreet aanbod hiertoe van werkneemster is (ook) niet gebleken.

Het bovenstaande in ogenschouw nemende ben ik van mening, dat de Regionaal Directeur in redelijkheid tot de conclusie kon komen dat door werkgeefster voldoende aannemelijk was gemaakt dat de arbeidsverhouding met verzoekster zodanig (duurzaam) verstoord was geraakt dat voortzetting ervan niet meer goed mogelijk was.

Voor de nadere motivering van de Regionaal Directeur hieromtrent, vraag ik met name uw aandacht voor de reactie d.d. 9 maart 2000 in de klachtprocedure (zie hierna onder 3.2.; N.o.).

Overplaatsing van werkneemster binnen de onderneming was, gelet op het feit dat het bedrijf van werkgeefster een eenmansbedrijf aan huis was, geen optie.

Ik concludeer dan ook dat de Regionaal Directeur in redelijkheid tot het besluit kon komen de gevraagde ontslagvergunning voor verzoekster te verlenen..."

3.2. De reactie van de RDA van 9 maart 2000 aan de klachtencoördinator bij Arbeidsvoorziening Midden-Nederland luidt als volgt:

"...In reactie op het schrijven van 24 februari 2000 van klaagster, inzake de in bovengenoemde ontslagzaak genomen beslissing, antwoord ik u als volgt.

De klacht richt zich met name tegen de zinsneden dat "er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan" en "nu werkneemster blijkbaar niet openstond voor kritiek van werkgever". Deze zinsneden dienen te worden geplaatst *in de context van de hieraan voorafgaande zinnen, te weten:*

"Uit de mij voorgelegde gegevens is mij gebleken dat er tussen werkgever en werkneemster vanaf 1998 meerdere keren botsingen zijn geweest en meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop de functie van werkneemster het beste vorm kon worden gegeven". "Hierbij heeft mijns inziens een rol gespeeld dat het aantal door werkneemster gemaakte afspraken, op jaarbasis, inderdaad terugliep". "Ik acht het aannemelijk dat, nu werkneemster niet openstond voor kritiek van werkgever, er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan".

Uit de onderlinge samenhang van deze zinsneden, dient te worden opgemaakt dat de verstoring in de eerste plaats moet worden gezocht in de "meerdere botsingen" en "meningsverschillen" tussen partijen over de wijze waarop de functie het beste vorm kon worden gegeven. De zinsnede "nu werkneemster blijkbaar niet openstond voor kritiek van

werkgever" dient in dit kader slechts te worden aangemerkt als een bijkomende omstandigheid, die tot de verstoring in de arbeidsrelatie heeft geleid.

Uit het dossier is voldoende op te maken dat het aantal gemaakte afspraken op jaarbasis was teruggelopen tot in totaal 8 stuks, met deze nuancering dat de gemachtigde van klaagster in zijn nader verweer terecht opmerkt dat (brief van 8 november 1999, ...) "voor het bereiken daarvan een veelvoud aan telefonische activiteiten en uitgebreid registreren noodzakelijk is". Echter, gegeven het uiteindelijk tot stand gebrachte, geringe aantal afspraken op jaarbasis, *alsmede* de omstandigheid dat klaagster zich richting haar werkgever niet zeer coöperatief opstelde, telkens als hij over dit teruglopend aantal afspraken met klaagster een gesprek wilde aangaan, heeft geleid tot de conclusie dat klaagster "niet openstond voor kritiek van werkgever", waardoor "er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan". De feiten, waarop deze conclusies zijn gebaseerd, kunt u met name lezen in de brief van de werkgever aan klaagster van 1 oktober 1999, die ter onderbouwing van de aanvraag is bijgevoegd. Hieruit citeer ik:

"De ochtend van de 22-ste september (1999) heb ik - na getuige te zijn geweest van een aantal bijzonder korte telefoongesprekken die je voerde met mogelijke deelnemers - je erop gewezen dat er meer informatie uit die gesprekken te halen moet zijn(..)". "Je werd daarop enorm boos; "Ik weet wel dat je mij wilt ontslaan" en ik moest mij niet bemoeien met jouw werk, heb je gezegd. (..) ". "Vervolgens heb ik je gezegd dat ik vind dat ik als werkgever het recht heb om invulling van je werk te mogen toetsen met als doel tot betere resultaten te komen". "En dat men slechts 8 afspraken over heel 1998 het resultaat ver achter is gebleven". "Daarop riep je hoogst geïrriteerd: "en daar heb je er 5 van verprutst". (..). "Al in 1998 en ook eerder in dit jaar (1999) is hierover gesproken". "Je reacties waren keer op keer onvoorwaardelijk en emotioneel; meerdere malen liep je boos de deur uit (zonder ziekmelding of wat dan ook) om vervolgens 2 of 3 dagen weg te blijven". "Ik moest dan weer bellen om te vragen wat nu de bedoeling was". "Of ben je dat allemaal vergeten, (verzoekster; N.o.)?"

"Blijkbaar duld jij geen enkele vorm van kritiek, hoe opbouwend die ook maar kan zijn". "Al met al kan dat zo niet verder, ik zie geen enkele andere oplossing". "(Werkgever; N.o.) is maar een piepklein bedrijfje".

Over dit relaas van de werkgever, merkt de gemachtigde van klaagster slecht op:

"Cliënte bestrijdt nadrukkelijk werkgevers voorstelling van zaken als zou zij niet mee willen werken aan een gesprek, en als zou zij meerdere malen boos de deur uit gelopen zijn, en als zou zij zomaar 2 of 3 dagen wegblijven". "Mijn cliënte kan *deze opmerking(?)* slechts traceren naar *een gebeurtenis van weinig betekenis*, waaromtrent desgevraagd nog wel iets meer te vertellen valt (.....)". Deze reactie van de gemachtigde van klaagster is niet voldoende om de feiten, zoals door de ex-werkgever in zijn schrijven van 1 oktober 1999 zijn gesteld, te weerleggen. Eveneens is de reactie van de gemachtigde onvoldoende

gebleken om de Ontslagadviescommissie ervan te overtuigen dat deze gebeurtenissen *niet* zouden hebben plaatsgevonden. Overigens worden deze feiten nogmaals bevestigd door de toelichting van de werkgever hierop (brief van 28 oktober 1999, blz. 2): "boos de deur uitgelopen: ik constateer een gebrek aan geheugen bij (verzoekster; N.o.), zij is wel degelijk meerdere malen de deur uitgelopen bij het geringste meningsverschil". Op deze toelichting van de werkgever wordt in het nader verweer door de gemachtigde niet meer gereageerd, zodat de conclusie gerechtvaardigd is dat de voorstelling van zaken, zoals door de werkgever gesteld, juist is.

Gelet op het bovenstaande, kom ik tot de conclusie dat de zinsnede, waartegen de klacht zich richt ("nu werkneemster blijkbaar niet openstond voor de kritiek van werkgever"), gebaseerd is op in het dossier gestelde feiten. Zoals hierboven uiteengezet heeft de gemachtigde van klaagster met zijn reactie de Ontslagadviescommissie er niet van kunnen overtuigen dat de gestelde feiten, en de gegeven voorstelling van zaken, onjuist zouden zijn (zie voor de gestelde feiten het cursief gedrukte citaat uit de brief van de ex-werkgever). Er is dus naar mijn oordeel in de stukken aanleiding te vinden voor een zodanig of soortgelijk oordeel. Hierbij is de Regionaal Directeur niet gehouden de feiten anders te interpreteren of eventueel te negeren, enkel en allemaal om een eventuele sanctie op een noodzakelijke WW-uitkering te voorkomen.

Ten aanzien van de zinsnede "Uit de mij voorgelegde gegevens is mij gebleken dat er tussen werkgever en werkneemster vanaf 1998 meerdere botsingen zijn geweest en meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop de functie het beste vorm kon worden gegeven". concludeer ik eveneens dat deze zinsnede is gebaseerd op in het dossier gestelde feiten. In de brief van de werkgever van klaagster van 1 oktober 1999, kunt u lezen (zie het gecursiveerde gedeelte), dat de werkgever al in 1998, en ook in 1999, heeft getracht de invulling van de functie van klaagster te toetsen met de bedoeling om tot betere resultaten te komen. De werkgever geeft aan dat de reacties van klaagster *keer op keer* onvoorwaardelijk en emotioneel waren en dat klaagster *meerdere malen* boos de deur is uitgelopen (zonder ziekmelding of wat dan ook) om vervolgens 2 of 3 dagen weg te blijven. De werkgever moest dan klaagster weer bellen om te vragen wat hiervan de bedoeling was.

De wijze waarop de gemachtigde van klaagster hierop in het verweer reageert, namelijk door enkel nadrukkelijk de door de werkgever gegeven voorstelling van zaken te bestrijden, zonder *uitgebreid* en *op overtuigende wijze* in te gaan op de manier waarop klaagster feitelijk vanaf 1998 werd begeleid en zich feitelijk tegenover haar werkgever heeft opgesteld, is niet voldoende om de door werkgever gestelde feiten en gang van zaken te weerleggen.

Eveneens is de reactie van de gemachtigde onvoldoende gebleken om de Ontslagadviescommissie ervan te overtuigen dat deze gebeurtenissen *niet* zouden hebben plaatsgevonden.

Mijns inziens bieden de door werkgever gestelde feiten en de gegeven voorstelling van zaken voldoende houvast voor de vaststelling, dat er meerdere botsingen zijn geweest en dat er inderdaad meningsverschillen zijn ontstaan over de wijze waarop door klaagster aan haar functie vorm moest worden gegeven..."

D. Reactie verzoekster

Verzoeksters gemachtigde liet de Nationale ombudsman in een nadere reactie weten van mening te zijn dat het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) in zijn nadere reactie slechts inging op het verlenen van de ontslagvergunning zelf maar niet was ingegaan op het wezen van de klacht. Voorts merkte verzoeksters gemachtigde op:

"...Cliënte kan het immers nog steeds niet anders zien dan dat Arbeidsvoorziening klaagsters toenmalige uitgebreide inhoudelijke weren aangaande de door werkgeefster opgeworpen aanvaringen, zowel qua datum als toedracht als context uitgebreid toegelicht en weergegeven, niet heeft gelezen of niet heeft willen lezen.

Nu het juist de werkgever is geweest die de aldus door klaagster geschetste toedracht in zijn 'repliek' niet heeft kunnen weerspreken, acht klaagster het onbegrijpelijk dat de werkgeefster ter zake van zijn brieven steeds onvoorwaardelijk het voordeel van de twijfel leek te krijgen, waar klaagster nota bene voor alle volledigheid nog een nadere mondelinge toelichting heeft aangeboden!

Klaagster acht daarmee de aan Arbeidsvoorziening opgedragen beoordeling in casu dusdanig onevenwichtig en onzorgvuldig geschied, bovendien onnodig grievend en tendentiekus terwijl het dossier immers ook aan dié richting van de overwegingen geen enkele steun biedt, dat klaagster meent dat haar inleidende Klaagschrift moet leiden tot gegrondverklaring van de klacht.

Als het al zo zou zijn dat aan het wettelijke systeem van de ontslagtoets enige subjectiviteit inherent is, betoogt klaagster dat zulks in casu volstrekt disproportioneel het geval is geworden, zodanig ook dat Arbeidsvoorziening daarmee uitkomt ver onder het gewenste kwaliteitsniveau dat hoort bij een evenwichtige en objectieve toetsing..."

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster klaagt erover dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Midden-Nederland (RDA) te Amersfoort op 19 november 1999 aan haar werkgever toestemming heeft verleend de arbeidsverhouding met haar te beëindigen. Zij klaagt met name over een tweetal door de RDA in de beslissing gebezigde overwegingen en de eindconclusie, die volgens haar niet kunnen worden gedragen door de inhoud van de twee

ronden van hoor en wederhoor. In het bijzonder had de RDA zich naar de mening van verzoekster moeten onthouden van een van bedoelde overwegingen, omdat deze vergaand, tendentieus en grievend is.

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

Ingevolge artikel 5:1, vijfde lid van het Ontslagbesluit kan bij ernstige verstoring van de arbeidsrelatie de toestemming tot het beëindigen van de arbeidsverhouding slechts worden verleend indien aannemelijk is dat van zodanige verstoring inderdaad sprake is, en dat herstel van de relatie - al dan niet via overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming - niet mogelijk is (zie ACHTERGROND, onder 1.). In de toelichting op dit artikellid is aangegeven dat verstoring van de arbeidsverhouding een zelfstandige grond voor verlening van de arbeidsverhouding kan vormen en dat de RDA 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. Werkgever verzocht de RDA hem een ontslagvergunning voor verzoekster te verlenen omdat er volgens hem een onhoudbare situatie was ontstaan tussen hem en verzoekster. Werkgever merkte in dit verband op dat hij een kleinschalig bedrijf heeft, waarbij van huis uit wordt gewerkt. Om die reden was het uitermate belangrijk dat er een onderlinge goede verstandhouding was en een prettige werksfeer. Deze onderlinge verstandhouding en werksfeer waren volgens werkgever onder druk komen te staan toen hij met verzoekster wilde bespreken hoe zij een hoger rendement kon halen uit de door haar met potentiële klanten gevoerde telefoongesprekken. Deze gesprekken waren nodig omdat het aantal afspraken dat verzoekster over 1998 en 1999 had weten te realiseren zienderogen was afgenomen, aldus werkgever. Volgens werkgever duldde verzoekster echter geen commentaar op haar wijze van telefoneren en accepteerde zij daaromtrent dan ook geen enkele tip of verzoek tot verbetering. Meerdere malen zou zij de deur uit zijn gelopen zonder enig bericht of ziekmelding. Na een dag of wat kon werkgever verzoekster zelf gaan bellen om te peilen wat nu de bedoeling was, aldus werkgever. Uiteindelijk was er volgens werkgever een onhoudbare situatie ontstaan en zou zelfs het voortbestaan van zijn bedrijf in het geding zijn, omdat verzoekster te weinig afspraken zou realiseren.

Ook zou verzoekster op 23 september 1999 boos de zaak van werkgever hebben verlaten met de mededeling dat zij een ontslagbrief wilde hebben.

2. Verzoekster ontkende in haar verweer dat zij over 1998 en 1999 te weinig afspraken zou hebben gerealiseerd. Daarbij kwam dat verzoekster vanaf augustus 1997 tot juni 1998 wegens ziekte haar werkzaamheden niet had kunnen verrichten. Ook had zij voor 2000 reeds vijftientig afspraken voor werkgever weten te maken.

Verder ontkende verzoekster als zou zij niet mee willen werken aan een gesprek, en dat zij meerdere keren boos de deur zou zijn uitgelopen alsmede dat zij zomaar twee of drie dagen weg zou blijven. Ook bestreed verzoekster dat zij op 23 september 1999 boos zou zijn weggelopen en een ontslagbrief zou hebben geëist. Ten aanzien van de aanvaring die op 22 september 1999 tussen haar en werkgever had plaatsgevonden, merkte verzoekster op dat zij geprobeerd had werkgever een en ander uit te leggen. Werkgever had haar hier echter de kans niet toe gegeven, aldus verzoekster.

3. Werkgever handhaafde in zijn nadere reactie zijn standpunt dat verzoekster, ondanks haar ziekte, onvoldoende afspraken had gerealiseerd over 1998 en 1999. Ten aanzien van de door verzoekster genoemde afspraken voor 2000 merkte werkgever op dat hij van deze afspraken geen enkel bewijsstuk heeft kunnen vinden. Voorts stelde werkgever dat verzoekster wel degelijk meerdere malen boos de deur uit zou zijn gelopen bij het geringste meningsverschil, alsmede dat hij de kwaliteit van haar functioneren meerdere malen onder haar aandacht had gebracht. Het gesprek dat hij met verzoekster over haar functioneren wilde houden op 23 september 1999, werd door verzoekster zelf letterlijk afgekapt, aldus werkgever.

4. Verzoekster handhaafde in haar nader verweer haar eerder ingenomen standpunten. Verder benadrukte zij dat er veel werk bij kwam kijken alvorens een afspraak met een potentiële klant kon worden gerealiseerd. Indien zij over 1998 8 persoonlijke bezoeken van werkgever had gerealiseerd, betekende dat niet dat hier maar 8 telefonische activiteiten aan ten grondslag zouden hebben gelegen, aldus verzoekster.

Ook achtte verzoekster het veelbetekenend dat werkgever niet nader was ingegaan op de toedracht van de aanvaring die op 22 september 1999 had plaatsgevonden tussen verzoekster en werkgever.

5. De RDA verleende werkgever vervolgens toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen. De RDA merkte in zijn ontslagvergunning op dat hem was gebleken dat er tussen werkgever en verzoekster vanaf 1998 meerdere keren botsingen waren geweest en meningsverschillen waren ontstaan over de wijze waarop de functie van verzoekster het beste vorm kon worden gegeven. Hierbij had naar de mening van de RDA een rol gespeeld dat het aantal door verzoekster gemaakte afspraken op jaarbasis inderdaad terugliep. Voorts achtte de RDA het aannemelijk dat, nu verzoekster blijkbaar niet openstond voor de kritiek van werkgever, er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan. Gelet op de geringe grootte van het bedrijf van werkgever was naar het oordeel van de RDA, nu herplaatsing niet mogelijk was, de basis

voor een verdere samenwerking tussen partijen komen te vervallen.

6. Gelet op hetgeen door partijen tijdens de ontslagprocedure is ingebracht en gelet op de criteria waaraan de RDA dient te toetsen, kan niet worden gezegd dat de RDA - met name gelet op het feit dat het gaat om een kleinschalig bedrijf - 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. De RDA heeft 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. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

7. Ten aanzien van de door de RDA in zijn ontslagbeslissing gebezigde overwegingen wordt het volgende opgemerkt. In de eerste plaats heeft de RDA overwogen dat hem was gebleken dat er meerdere keren botsingen en meningsverschillen hadden plaatsgevonden tussen verzoekster en werkgever over de wijze waarop verzoekster haar functie vervulde. Hierbij had naar het inzicht van de RDA een rol gespeeld dat het aantal gemaakte afspraken door verzoekster op jaarbasis was teruggelopen. Volgens verzoekster is deze veronderstelling onjuist en kan deze stelling geen grondslag vinden in de stukken. De RDA stelt zich te dien aanzien op het standpunt dat verzoekster de stellingen van haar werkgever op dit punt niet inhoudelijk heeft weersproken, maar slechts heeft aangevoerd dat werkgevers voorstelling van zaken uitdrukkelijk wordt bestreden. De RDA kan in dit standpunt worden gevolgd. Immers, gelet op het feit dat het aantal door verzoekster gemaakte afspraken op jaarbasis was afgenomen, is het aannemelijk dat werkgever verzoekster hierop heeft aangesproken. In haar reactie van 27 september 1999 op de aan haar gerichte brief van werkgever van 25 september 1999 gaat verzoekster weliswaar in op de aantijgingen van werkgever op haar gemotiveerdheid voor het werk, maar zij ontkent op dat moment geenszins de achtergebleven resultaten in de voorgaande jaren en dat de gesprekken daarover niet tot een oplossing hebben geleid. Het feit dat verzoekster in haar verweer van 21 oktober 1999 uitdrukkelijk bestrijdt dat zij niet mee zou willen werken aan een gesprek, en dat zij meerdere malen boos de deur zou zijn uitgelopen alsmede dat zij zomaar twee of drie dagen weg zou blijven, doet hieraan niet af.

Ten aanzien van de overweging van de RDA dat hij het aannemelijk acht, dat nu verzoekster blijkbaar niet openstond voor kritiek van werkgever, er onvermijdelijk na verloop van tijd een onwerkbaar situatie zou ontstaan wordt opgemerkt dat deze overweging in samenhang bezien dient te worden met de eerste overweging van de RDA. Immers, zoals hiervoor is aangegeven, is het aannemelijk te achten dat er botsingen en meningsverschillen hebben plaatsgevonden tussen verzoekster en werkgever over het functioneren van verzoekster. Gelet op deze meningsverschillen en botsingen kon de RDA terecht afleiden dat verzoekster blijkbaar niet openstond voor kritiek van haar werkgever, hetgeen onvermijdelijk zou leiden naar een onwerkbaar situatie.

8. Gelet op het vorenstaande kan niet worden gesteld dat de door de RDA in zijn beslissing gebezigde overwegingen en eindconclusie niet kunnen worden gedragen door de inhoud van hetgeen partijen tijdens de ontslagprocedure hebben aangevoerd. Ook kan niet worden gesteld dat de door de RDA gebezigde overwegingen dermate vergaand, tendentieus en grievend zijn dat de RDA zich van deze overwegingen had dienen te onthouden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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