



# Rapport

**Datum: 29 april 1998**

**Rapportnummer: 1998/136**

**KLACHT** Op 13 oktober 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Purmerend, ingediend door de heer mr. E.B.van Santen, advocaat te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer. Nadat verzoekster op 20 november 1997 nadere informatie had verstrekt werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening in ontoelaatbare mate onzorgvuldig heeft gehandeld door misbruik te maken van een faxbericht van 25 september 1997 welk faxbericht duidelijk niet voor de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland dan wel de Algemene Directie was bestemd.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. 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 het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening noch verzoekster gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

1.1. De Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland te Amsterdam (hierna: de RDA) verleende verzoeksters werkgever bij beslissing van 25 juni 1997 toestemming de arbeidsverhouding met verzoekster wegens bedrijfseconomische redenen te beëindigen.

1.2. Verzoekster was het met het verlenen van de ontslagvergunning niet eens. Bij brief van 30 juni 1997 maakte verzoeksters gemachtigde bij de RDA gemotiveerd bezwaar tegen het verlenen van deze ontslagvergunning. Tevens stelde hij de RDA aansprakelijk voor de door verzoekster ten gevolge van de onjuiste beslissing van de RDA geleden en nog te lijden schade.

1.3. Bij brief van 17 september 1997 liet de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening Nederland (hierna: Algemene Directie) verzoekster weten dat de afhandeling van de brief

van 30 juni 1997 aan haar was overgedragen.

1.4. Per telefax van 25 september 1997 berichtte de gemachtigde van verzoeksters (voormalige) werkgever de gemachtigde van verzoekster het volgende:

"...Dank u voor uw telefax van 23 september jl. Blijkens de verzendbevestiging van mijn faxapparaat werd mijn bericht van 19 september jl. u om 17.44 uur gezonden. Kennelijk is er toch iets misgegaan. (Werkgever; N.o.) stemt in met het laatste voorstel. - ontbinding zal worden gevraagd tegen 1 oktober a.s. op gronden en met inachtneming van de procedure als in uw telefax van 23 september jl. uiteengezet; - als ontbindingsvergoeding zal uw cliënte worden betaald de som van f 29.000 bruto; betaling vindt plaats uiteraard met inachtneming van de fiscale bepalingen op dit stuk; - het salaris/ziekengeld wordt uw cliënte betaald over de periode tot en met 30 september 1997; - u bent gerechtigd tot het indienen van een declaratie ad f3.500 netto rechtstreeks bij (werkgever; N.o.), (...) - uw cliënte zal aanspraak kunnen maken op voortzetting van de outplacementbegeleiding conform het Sociaal Plan; - behoudens het hiervoor bepaalde verklaren partijen over en weer niets van elkaar te vorderen te hebben; - de door uw cliënte aanhangig gemaakte procedure wordt geroyeerd; partijen dragen elk de eigen kosten. Namens cliënte wens ik te benadrukken dat het onderhavige akkoord uitsluitend is gegeven ter vermindering van een opeenstapeling van procedures, en daaruit bepaald niet mag worden afgeleid dat cliënte zou hebben ingestemd met uw cliëntes betwisting van het haar tegen 1 september jl. aangezegde ontslag.

Ik zend u hierbij het concept van het verzoekschrift. Wilt u mij berichten dat u instemt met de inhoud van deze telefax en het concept? Het concept verweerschrift zie ik dan graag tegemoet..." Op het telefaxbericht, dat was gericht aan verzoeksters gemachtigde, stond onder de adressering vermeld "**PER TELEFAX: 020 (faxnummer RDA)**". Dit nummer was doorgestreept en daarvoor in de plaats was met de hand het telefaxnummer van verzoeksters gemachtigde vermeld.

1.5. De Algemene Directie deelde verzoeksters gemachtigde op 7 oktober 1997 schriftelijk onder meer het volgende mee:

"...In uw brieven van 30 juni 1997 en 10 juli 1997 stelt u de Regionaal Directeur aansprakelijk voor de door uw cliënte, (...), geleden en nog te lijden schade (waaronder begrepen de kosten van rechtskundige bijstand en de voor uw cliënte optredende inkomstenderving in de ruimste zin van het woord tot aan haar vijftenzestigste levensjaar) als gevolg van de door de Regionaal Directeur op 25 juni 1997 voor uw cliënte afgegeven ontslagvergunning. U baseert uw vordering tot schadevergoeding op een onrechtmatige daad van de Regionaal Directeur, welke volgens u hierin bestaat, dat de Regionaal Directeur de ontslagaanvraag voor uw cliënte niet, althans niet inhoudelijk, op zijn merites heeft beoordeeld en dat de Regionaal Directeur volstrekt ten onrechte de ontslagaanvraag voor uw cliënte over één kam heeft geschoren met de ontslagaanvragen voor een aantal werknemers van een werkmaatschappij van de werkgeefster van uw cliënte. Met betrekking tot uw aansprakelijkheidsstelling kan het volgende worden opgemerkt. Bij brief van 25 september 1997 heeft de gemachtigde van de werkgeefster van uw cliënte, (...), u

meegedeeld dat hij akkoord gaat met het door uw cliënte gedane laatste voorstel. Dit voorstel houdt onder meer in:

(zie hiervoor onder 1.4.; N.o.) Uit het bovenstaande maak ik op, dat uw cliënte en haar werkgeefster kennelijk van mening waren dat de dienstbetrekking op 30 september 1997 nog bestond. In elk geval moet ik concluderen, dat voornoemde dienstbetrekking niet is geëindigd door gebruikmaking van de door de Regionaal Directeur op 25 juni 1997 voor uw cliënte afgegeven ontslagvergunning. Met andere woorden, de afgegeven ontslagvergunning heeft voor uw cliënte geen rechtsgevolg gehad. In het verlengde hiervan moet ik concluderen dat er van geleden en nog te lijden schade als gevolg van de op 25 juni 1997 voor uw

cliënte afgegeven ontslagvergunning geen sprake kan zijn en dat de vraag, of de Regionaal Directeur al dan niet in redelijkheid tot verlening van de ontslagvergunning heeft kunnen komen, dan ook irrelevant is. Uit het bovenstaande blijkt dat ik geen enkele aansprakelijkheid in deze erken..."

1.6. In zijn brief van 10 oktober 1997 aan de Algemene Directie merkte verzoeksters gemachtigde onder meer het volgende op:

"...U diende een antwoord te geven op de vraag of de Regionaal Directeur aansprakelijk is voor de door cliënte geleden schade als gevolg van de omstandigheid dat de Regionaal Directeur ten onrechte een ontslagvergunning heeft afgegeven. Op grond van de overweging dat cliënte geen schade zou hebben geleden, beantwoordt u deze vraag negatief, althans u laat het antwoord op deze vraag in het midden, evenwel ten onrechte. Immers, uw opvatting als zou cliënte geen schade hebben geleden, heft uiteraard de aansprakelijkheid van de Regionaal Directeur als zodanig niet op. Evenmin is deze opvatting een reden om het antwoord op deze vraag uit de weg te gaan. Dit klemt eens te meer, nu cliënte in werkelijkheid geacht moet worden aanmerkelijk meer schade te hebben geleden dan u veronderstelt. In dit verband beroept u zich op een brief (faxbericht?!) d.d. 25 september jl. van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) aan ondergetekende. Ik heb redenen om aan te nemen dat het nimmer in de bedoeling van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) heeft gelegen om u van de onderhandelingen tussen partijen op de hoogte te brengen. Deze brief was uitdrukkelijk niet voor uw ogen bestemd. In het maatschappelijk verkeer geldt de zorgvuldigheidsregel dat indien brieven, faxberichten, telegrammen en wat dies meer zij (worden ontvangen; N.o.) die niet voor de ontvanger bestemd zijn, van de ontvanger gevergd mag worden dat hij hiervan aanstonds mededeling doet aan de verzender met de mededeling onverwijld tot vernietiging van het bericht over te gaan. Geheel in strijd met hetgeen u in het maatschappelijk verkeer te dezen betaamt, hebt u zich kennelijk vrij geacht om van de inhoud van dit schrijven gebruik te maken. Aldus hebt u zich verwijtbaar onzorgvuldig en dus onrechtmatig jegens cliënte gedragen en overigens voorts jegens zowel (de gemachtigde van werkgever; N.o.) als ondergetekende. Deze attitude lijkt haast wel maatgevend te zijn voor de wijze waarop Arbeidsvoorziening meent te mogen omgaan met de belangen van burgers en hun raadslieden. Immers, ook het optreden van de Regionaal Directeur kan zelfs niet de

lichtste toets aan de maatschappelijke zorgvuldigheidsnorm

doorstaan. In dit verband roep ik in herinnering dat de Regionaal Directeur gemeend heeft om de oorspronkelijk verleende ontslagvergunning te rectificeren door de tenaamstelling van de geadresseerde te wijzigen, evenwel onder handhaving van de oorspronkelijke datum (25 juni 1997), ofschoon het volstrekt helder was dat de rectificatie niet eerder dan op 7 juli 1997 kan hebben plaatsgevonden. Deze gang van zaken kan bezwaarlijk anders worden geduid dan valsheid in geschrifte. Uw optreden in dezen acht ik beneden alle peil. (...) Volstrekt onjuist is uw veronderstelling dat cliënte geen schade zou hebben geleden. De aansprakelijkheid van de Regionaal Directeur berust immers op de stelling dat ten onrechte toestemming is verleend om tot beëindiging van de arbeidsovereenkomst over te gaan. Indien de Regionaal Directeur zijn werk naar behoren had gedaan, had hij de gevraagde toestemming geweigerd en was cliënte op en na 25 juni 1997 onverminderd in loondienst van (werkgever; N.o.) gebleven. Alsdan was in die zin een geheel andere situatie ontstaan dat het initiatief tot verdere actie van de werkgever had moeten uitgaan. Thans diende cliënte zelf het initiatief te nemen haar rechtspositie zoveel mogelijk zeker te stellen. (...) Ten tweede diende cliënte zekerheidshalve een procedure uit hoofde van kennelijk onredelijk ontslag voor te bereiden, (...). Gelet op de opstelling van de werkgever, had naar alle waarschijnlijkheid ook de tweede procedure aanhangig moeten worden gemaakt. Als gevolg van de ten onrechte verleende toestemming is voor cliënte een periode van toenemende onzekerheid en spanningen ingetreden. Cliënte diende er bijvoorbeeld ernstig rekening mee te houden dat de uitkeringsinstantie in het kader van de WW-aanvraag de rechtsgeldigheid van de opzegging niet zou accepteren en om die reden de WW-aanvraag zou afwijzen. Dit ware bepaald anders geweest, indien de Regionaal Directeur gedaan had wat hij had behoren te doen, nl. het onthouden van de gevraagde toestemming. (...) Reeds gezien de toenemende onzekerheid en spanningen is het niet onbegrijpelijk dat cliënte er nolens volens voor heeft gekozen om met haar werkgever in onderhandeling te treden over een definitieve beëindiging van de arbeidsovereenkomst. (...) Overigens is het uiteindelijke onderhandelingsresultaat niet zonder slag of stoot bereikt. Het uiteindelijke akkoord diende als het ware voor de poorten van de hel te worden weggesleept. (...) Uiteindelijk is eerst na langdurig en intensief onderhandelen aan de vooravond een compromis bereikt. Het vruchteloos voortduren van de onderhandelingen is voor cliënte een ware beproeving geweest. Het

compromis is eerst mogelijk geworden omdat cliënte bereid bleek te zijn om aanmerkelijke concessies te doen. Door de nalatigheid van de Regionaal Directeur was cliënte langzaam maar zeker in een dwangpositie komen te verkeren. Na verloop van tijd werd zij nolens volens voor de keuze gesteld om ofwel in het kader van de voorgenomen beëindiging van de arbeidsovereenkomst aanmerkelijke financiële concessies te doen ofwel langdurige onzekere procedures tegemoet te gaan. Het is volstrekt begrijpelijk en dus te billijken dat cliënte ter bescherming van zichzelf en haar gezin heeft gekozen voor ontbinding van de arbeidsovereenkomst in der minne. Dit ontslaat de Regionaal Directeur uiteraard niet van

zijn aansprakelijkheid respectievelijk van zijn schadelijktigheid..."

1.7. De Algemene Directie antwoordde verzoeksters gemachtigde op 23 oktober 1997 schriftelijk onder meer het volgende:

"In de eerste plaats stelt u dat ik, geheel in strijd met hetgeen in het maatschappelijk verkeer wordt betaamd, kennis heb genomen en gebruik heb gemaakt van het faxbericht van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) d.d. 25 september 1997, in welk faxbericht laatstgenoemde u mededeelt dat hij akkoord gaat met het door uw cliënte gedane laatste voorstel. U stelt in deze, dat u redenen heeft om aan te nemen dat het nimmer in de bedoeling van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) heeft gelegen om mij van de onderhandelingen tussen partijen op de hoogte te brengen. In de tweede plaats stelt u dat mijn veronderstelling, als zou uw cliënt geen schade hebben geleden, volstrekt onjuist is, nu de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland (hierna Regionaal Directeur), indien deze zijn werk naar behoren zou hebben gedaan, de gevraagde toestemming zou hebben geweigerd en uw cliënt onverkort in dienst van (werkgever; N.o.) zou zijn gebleven. Alsdan zou naar uw mening een geheel andere situatie zijn ontstaan in die zin, dat het initiatief tot verdere actie van werkgeefster had moeten uitgaan in plaats van dat uw cliënte zélf het initiatief diende te nemen haar rechtspositie zeker te stellen. (...) Met betrekking tot uw eerste stelling wil ik opmerken, dat ik er wel degelijk van uitging/uit mocht gaan dat het faxbericht van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) aan u d.d. 25 september 1997 ter kennisname aan de Regionaal Directeur was toegefaxt. Naast het feit dat Arbeidsvoorziening zich in deze door middel van uw aansprakelijkheidsstelling partij acht, had (de gemachtigde van werkgever; N.o.) immers reeds zijn faxberichten aan u d.d. 3 juli 1997, 15 juli 1997 en 19 september 1997 evenééns ter kennisname aan de Regionaal Directeur toegefaxt. In de tweede plaats wil ik opmerken dat ik het onbehoorlijk acht, dat u mij kennelijk van

het op 25 september 1997 bereikte akkoord tussen uw cliënte en werkgeefster bewust onwetend had willen houden. Met betrekking tot uw tweede stelling wil ik in de eerste plaats opmerken, dat ik in mijn brief d.d. 7 oktober 1997 niet gesteld heb dat uw cliënte geen schade heeft geleden. Ik heb echter gesteld dat uw cliënte geen schade heeft geleden als gevolg van de op 25 juni 1997 voor haar afgegeven ontslagvergunning, omdat er van deze vergunning immers geen gebruik is gemaakt. In dit verband wil ik tevens opmerken, dat ik niet inzie waarom uw cliënte, in de volle overtuiging dat de Regionaal Directeur ten onrechte een ontslagvergunning had verleend, door de nalatigheid van de Regionaal Directeur in een dwangpositie verkeerde en derhalve op 25 september 1997 "voor de poorten van de hel" een akkoord diende weg te slepen. Veeleer schrijf ik het akkoord van 25 september 1997, zoals u eveneens stelt, toe aan de op zich te respecteren eigen keuze van uw cliënte om ter bescherming van zichzelf en haar gezin de arbeidsovereenkomst in der minne te laten ontbinden. Dat achteraf het uiteindelijke resultaat van het bereikte akkoord u en uw cliënte niet tevreden stelt kan, los van het feit dat mijns inziens grotendeels aan de door uw cliënte in uw brief van 17 september 1997 geformuleerde eis is tegemoet gekomen, dan ook niet aan het handelen van de Regionaal

Directeur worden toegeschreven."

1.8. Verzoeksters gemachtigde deelde de Algemene Directie bij brief van 24 oktober 1997 onder meer het volgende mee:

"Volstrekt onhoudbaar is uw stelling dat de door (de gemachtigde van de werkgever; N.o.) abusievelijk aan u toegezonden faxberichten mede voor uw ogen bestemd zouden zijn geweest. Uit de adressering van bedoelde faxberichten kan reeds worden opgemaakt dat (de gemachtigde van werkgever; N.o.) de uitsluitende bedoeling heeft gehad mij te informeren. Werkelijk beneden alle peil acht ik uw suggestie dat ik voornemens zou zijn geweest om het akkoord tussen cliënte en haar werkgever aan u te onthouden. Immers, in het debat tussen partijen over de vraag naar de aansprakelijkheid van de Regionaal Directeur respectievelijk de omvang van de schade, had ik u uiteraard nader en detail geïnformeerd omtrent de afwikkeling dezerzijds." 1.9.1. Bij brief van 20 november 1997 liet verzoeksters gemachtigde Arbeidsvoorziening onder meer nog het volgende weten:

"Onder verwijzing naar mijn faxbericht van 24 oktober jl. zend ik u hierbij ter kennisneming een kopie van de brief van 13 oktober jl. van (de gemachtigde van werkgever; N.o.), naar de inhoud

waarvan ik u korthedshalve moge verwijzen. (De gemachtigde van werkgever; N.o.) laat er geen enkel misverstand over bestaan dat de abusievelijk aan de RDA toegezonden faxberichten niet voor uw ogen bestemd waren." 1.9.2. De brief van de gemachtigde van de werkgever van 13 oktober 1997 aan de gemachtigde van verzoekster luidde als volgt: "...Inderdaad zijn dezerzijds abusievelijk twee aan u gerichte en uitsluitend voor u bestemde telefaxen, waaronder mijn telefax van 25 september jl., van een foutief telefaxnummer voorzien. Het foutieve telefaxnummer is, zoals u mij informeerde, van de RDA te Amsterdam.

. i. luiden de mores betreffende het telefaxberichtenverkeer dat men, kennelijk abusievelijk een telefaxbericht ontvangend, de verzender daarvan waarschuwt en het origineel vernietigt. Dat ten burele van de RDA een andere gedragslijn wordt gevolgd, valt te betreuren. Ik verzoek u mij te verontschuldigen voor de dezerzijds gemaakte vergissing in de adressering. Ik zie overigens niet in hoe de inhoud van mijn hiervoor besproken telefax iets zou kunnen toe- of afdoen aan uw cliëntes claim jegens de RDA..."

## **2. Standpunt van verzoekster**

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder **KLACHT** en naar de hiervoor onder **1. Feiten** opgenomen brieven van verzoeksters gemachtigde.

## **3. Standpunt van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening**

3.1 In reactie op de klacht merkte het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (CBA) het volgende op:

"...Ten aanzien van de door verzoekster bij u ingediende klacht wil ik opmerken, dat ik er wel degelijk vanuit ging/uit mocht gaan dat het faxbericht van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) aan (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) d.d. 25 september 1997 ter kennisname aan de Regionaal Directeur was gefaxt. Naast het feit dat Arbeidsvoorziening

zich in deze door middel van een aansprakelijkheidsstelling partij acht, had (de gemachtigde van werkgever; N.o.) immers reeds zijn faxberichten aan (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) d.d. 3 juli 1997, 15 juli 1997 en 19 september 1997 evenééns aan de Regionaal Directeur gefaxt.

De mening, dat de faxberichten van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) ter kennisname waren gefaxt, werd daarnáást ingegeven door het feit, dat (de gemachtigde van werkgever; N.o.) bij brief van 3 juli 1997 (zie bijlage) de Regionaal Directeur verzocht had in kennis te worden gesteld van de eventuele reactie van Arbeidsvoorziening op de brief van (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) (d.d. 30 juni 1997), in welke brief de Regionaal Directeur aansprakelijk werd gesteld voor de geleden en nog te lijden schade als gevolg van de op 25 juni 1997 afgegeven ontslagvergunning voor verzoekster. Dit verzoek in ogenschouw nemende werd het dezerzijds niet verwonderlijk geacht, dat (de gemachtigde van werkgever; N.o.) Arbeidsvoorziening in kennis stelde van de door hém met (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) gevoerde correspondentie. Overigens heeft Arbeidsvoorziening geen gehoor gegeven aan het verzoek van (de gemachtigde van werkgever; N.o.). Voorts wil ik opmerken, dat ik nergens uit de stukken opmaak, dat (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) de faxberichten van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) nimmer zou hebben ontvangen. Indien de faxberichten van (de gemachtigde van werkgever; N.o.) daadwerkelijk per abuis aan de Regionaal Directeur zouden zijn gefaxt, zou dit immers impliceren dat (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) deze berichten nimmer heeft ontvangen, nu nergens uit de stukken blijkt dat de faxberichten per post zijn nagezonden. Ik concludeer dan ook, dat de faxberichten bewust aan zowel (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) als de Regionaal Directeur zijn gefaxt. Tot slot wil ik opmerken dat ik het onzuiver acht, dat (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) Arbeidsvoorziening kennelijk van het op 25 september 1997 bereikte akkoord tussen verzoekster en (werkgever; N.o.) bewust onwetend had willen houden. Concluderend ben ik van mening, dat van onzorgvuldig handelen door de Algemene Directie in het geheel geen sprake is geweest..."

3.2. De bij de reactie van het CBA gevoegde brief van de gemachtigde van de werkgever aan de RDA van 3 juli 1997 luidde onder meer als volgt:

"Bericht ik u te hebben kennis genomen van de brief d.d. 30 juni 1997, die (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) u zond. Hierdoor bericht ik u in deze als gemachtigde van cliënte op te treden. In verband daarmee verzoek ik u mij een kopie van uw eventuele antwoord aan (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) op diens voormelde brief toe te zenden, althans mij van de zakelijke inhoud daarvan in kennis te stellen."

#### **4. Reactie namens verzoekster**

4.1. Verzoeksters gemachtigde liet de Nationale ombudsman in zijn nadere reactie het volgende weten:

"...Men moet wel ziende blind zijn om met droge ogen blijvend te kunnen beweren dat de door (de gemachtigde van werkgever; N.o.) aan mij gerichte faxberichten van 3 en 15 juli



en 19 en 25 september 1997 mede bestemd waren voor de ogen van Arbeidsvoorziening. Duidelijkheidshalve voeg ik de vier hierboven genoemde faxberichten bij. De faxberichten zijn steeds uitsluitend aan mij geadresseerd, maar abusievelijk wordt het telefaxnummer van Arbeidsvoorziening Amsterdam vermeld. Van de eerste drie faxberichten heb ik daags daarna een afschrift per gewone post ontvangen. Uiteraard was mij toen wel opgevallen dat (de gemachtigde van werkgever; N.o.) in zijn begeleidende brief van bijvoorbeeld 3 en 15 juli 1997 refereerde aan een eerder aan mij toegezonden telefax, ofschoon ik bedoeld faxbericht nimmer had ontvangen. Uit de aanhef van het faxbericht van 25 september 1997 blijkt dat (de gemachtigde van werkgever; N.o.) zich nog steeds niet realiseert dat hij een verkeerd faxbericht gebruikt. Eerst nadat ik hem telefonisch hierop had gewezen, heeft hij het faxnummer aangepast. Voorts heeft (de gemachtigde van werkgever; N.o.) desgevraagd bij brief van 13 oktober 1997 (...) verklaard dat de door hem aan mij verzonden faxberichten niet voor Arbeidsvoorziening bestemd waren. Hiervan heb ik de Algemene Directie Arbeidsvoorziening bij brief van 20 november 1997 reeds op de hoogte gebracht (...). Niettemin persisteert Arbeidsvoorziening bij brief van 16 januari 1998 in het voordien reeds bij herhaling ingenomen standpunt, te weten dat men erop mocht vertrouwen dat de door (de gemachtigde van werkgever; N.o.) toegezonden faxen mede voor Arbeidsvoorziening bestemd waren. Indien (de gemachtigde van werkgever; N.o.) zulks gewent had en dat heeft hij niet -, had hij hiervan doen blijken in een begeleidend bericht aan Arbeidsvoorziening. Van het bestaan van een dergelijk begeleidend bericht ("Hierbij zend ik u ter kennisneming...") blijkt evenwel niet. Het gaat hier bepaaldelijk om een bejegeningklacht. Het is opmerkelijk te constateren dat Arbeidsvoorziening in haar verweer in deze klachtprocedure zich steeds dieper ingraaft en zich blijft bedienen van volstrekt oneigenlijke en onware argumenten. Aldus kan gezegd worden dat de opstelling van Arbeidsvoorziening in deze procedure evenzeer klachtwaardig is. Met een aanvullende klacht van dien aard en strekking zal ik u echter niet vermoeien.

In haar laatste alinea van haar brief van 16 januari jl. poneert Arbeidsvoorziening een en andermaal de volstrekt onbewezen en de volstrekt suggestieve stelling namelijk dat ik niet voornemens zou zijn geweest om Arbeidsvoorziening op termijn op de hoogte te stellen van het tussen cliënte en (werkgever; N.o.) bereikte onderhandelingsresultaat. Deze beschuldiging mist iedere grond en duidt slechts op een ontoelaatbare mate van vooringenomenheid en kortzichtigheid. Reeds eerder heb ik namelijk Arbeidsvoorziening medegedeeld dat dezerzijds alle relevante gegevens (inclusief het onderhandelingsresultaat) op termijn zouden worden verstrekt, zeer zeker in het geval dat mocht worden vastgesteld dat Arbeidsvoorziening in dezen onzorgvuldig en schadeplichtig heeft gehandeld. Immers, in mijn visie is het bereikte onderhandelingsresultaat niet van belang voor het antwoord op de vraag of Arbeidsvoorziening in dezen onzorgvuldig en schadeplichtig heeft gehandeld. Dit gegeven is eerst van belang, indien de door cliënte geleden schade zou moeten worden begroot. Immers, de aansprakelijkheid van Arbeidsvoorziening wordt dezerzijds gebaseerd op een hoogst onzorgvuldige, zo niet zelfs onrechtmatige wijze, van afdoening van de ontslagaanvraag. Het is ronduit bedroevend te

moeten constateren dat de juristen van Arbeidsvoorziening de leer van aansprakelijkheid en schadeplichtigheid onvoldoende beheersen: eerst dient er te worden vastgesteld of er sprake is geweest van schadetoebrengend handelen of nalaten en vervolgens dient te worden vastgesteld of de gelaedeerde daadwerkelijk schade heeft geleden..."

4.2. Verzoeksters gemachtigde voegde bij zijn reactie de door de gemachtigde van de werkgever per gewone post op 3 juli, 15 juli en 19 september 1997 aan hem verzonden afschriften van de eerder op die dag verzonden telefaxberichten. De bijgevoegde telefaxberichten waren allen geadresseerd aan verzoeksters gemachtigde maar vermeldden het telefaxnummer van de RDA. Eénmaal (19 september 1997) op dezelfde wijze als bij het telefaxbericht van 25 september 1997. Tweemaal was het faxnummer direct boven de adressering, maar dan zonder onderstreping, geplaatst. De brief van 3 juli 1997 was afgesloten met de volgende zin: "Een afschrift van deze telefax zend ik u per gewone post."

## Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening in ontoelaatbare mate onzorgvuldig heeft gehandeld door misbruik te maken van een faxbericht van 25 september 1997 welk faxbericht duidelijk niet voor de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Zuidelijk Noord-Holland (RDA) dan wel de Algemene Directie was bestemd.
2. Verzoekster, die het niet eens was met de door de RDA voor haar op 25 juni 1997 verleende ontslagvergunning, maakte hiertegen bij de RDA op 30 juni 1997 gemotiveerd bezwaar. Tevens stelde zij de RDA aansprakelijk voor de door haar ten gevolge van de onjuiste beslissing van de RDA geleden en nog te lijden schade.
3. Naar aanleiding van de voor haar afgegeven ontslagvergunning was verzoekster eveneens in onderhandeling getreden met haar werkgever om te komen tot een definitieve beëindiging van haar arbeidsovereenkomst. Werkgever en verzoekster waren vervolgens tot een akkoord gekomen ten aanzien van de ontbinding van de arbeidsovereenkomst en de door werkgever aan verzoekster uit te betalen (schade)vergoedingen. Dit akkoord was weergegeven in een faxbericht van de gemachtigde van de werkgever aan de gemachtigde van verzoekster van 25 september 1997. Aangezien dit faxbericht, hoewel geadresseerd aan de gemachtigde van verzoekster, het faxnummer van de RDA vermeldde, was dit faxbericht bij de RDA terechtgekomen.
4. Uit het door verzoekster met haar werkgever overeengekomen akkoord leidde de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening, die met de afhandeling van verzoeksters brief van 30 juni 1997 was belast, vervolgens af dat de werkgever niet van de door de RDA voor verzoekster verleende ontslagvergunning gebruik had gemaakt en dat het dienstverband op 30 september 1997 nog bestond. Aangezien de afgegeven ontslagvergunning voor verzoekster geen rechtsgevolg had gehad, concludeerde de

Algemene Directie dat er van geleden en nog te lijden schade als gevolg van de op 25 juni 1997 voor verzoekster afgegeven ontslagvergunning geen sprake kon zijn, en dat de vraag of de RDA al dan niet in redelijkheid tot verlening van de ontslagvergunning had kunnen komen, dan ook irrelevant was.

5. Verzoekster kan zich met deze opvatting van de Algemene Directie niet verenigen. In de eerste plaats merkte zij op dat het de Algemene Directie duidelijk kon zijn dat het faxbericht van 25 september 1997 niet voor de RDA bestemd was, en dat de RDA dan wel de Algemene Directie de verzender van dit faxbericht in kennis had moeten stellen van het feit dat de RDA abusievelijk een faxbericht had ontvangen dat voor haar gemachtigde was bestemd en het faxbericht daarna had moeten vernietigen. Voorts achtte verzoekster het niet juist dat de Algemene Directie vervolgens van dit faxbericht gebruik had gemaakt, in die zin dat de Algemene Directie op grond van de inhoud van dit faxbericht elke aansprakelijkheid in deze zaak had afgewezen.

6. De Algemene Directie stelt zich op het standpunt dat de RDA behalve het faxbericht van 25 september 1997 in het verleden nog een drietal faxen had ontvangen, die hoewel geadresseerd aan de gemachtigde van verzoekster het faxnummer van de RDA vermeldden en om die reden bij de RDA waren terechtgekomen. Gelet op dit gegeven had de

Algemene Directie aangenomen dat ook het faxbericht van 25 september 1997 bewust aan de RDA was gefaxt. Deze aanname was volgens de Algemene Directie versterkt door het informatieverzoek van de gemachtigde van verzoeksters werkgever van 3 juli 1997.

7. Vast staat dat de RDA in totaal een viertal faxberichten heeft ontvangen, die alle geadresseerd waren aan de gemachtigde van verzoekster. Niet is gebleken dat deze faxberichten vergezeld zijn gegaan van enig begeleidend bericht of formulier van de gemachtigde van de werkgever waaruit bleek dat deze faxberichten ook daadwerkelijk voor de RDA waren bestemd. Op de faxberichten was ook niet vermeld dat een afschrift aan de RDA zou worden verstrekt. Bij alle faxberichten was het faxnummer vetgedrukt vermeld in de nabijheid van de adressering. Uit de afsluiting van de faxberichten van 3 juli en 25 september 1997 viel op te maken dat aan verzoeksters gemachtigde zowel een brief als een faxbericht werd verzonden. In de aanhef van het faxbericht van 25 september 1997 werd door de gemachtigde van verzoeksters werkgever mededeling gedaan van kennelijke problemen bij de verzending van het faxbericht van 19 september 1997. Gelet op het vorenstaande had van de RDA mogen worden verwacht dat hij in ieder geval na de ontvangst van het faxbericht van 25 september 1997 - contact zou hebben opgenomen met de gemachtigde van de werkgever, teneinde te informeren of het een en ander wellicht op een misverstand berustte. Nu dat niet is gebeurd, had van de Algemene Directie mogen worden verwacht dat zij, nadat zij de bewuste correspondentie had ontvangen van de RDA, deze omissie zou hebben hersteld. Dat dit niet is gebeurd, is niet juist. Hieruit volgt tevens dat de Algemene Directie van de tussen verzoeksters gemachtigde en de gemachtigde van verzoeksters werkgever gevoerde correspondentie geen gebruik had mogen maken. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Algemene Directie voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is gegrond.