



# Rapport

**Datum: 14 mei 1998**

**Rapportnummer: 1998/170**

## Klacht

Op 20 oktober 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Balkbrug, met een klacht over een gedraging van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe te Assen. 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 door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe (RDA):

- haar werkgever bij beslissing van 29 mei 1997 toestemming heeft gegeven de arbeidsverhouding met haar te beëindigen. Volgens verzoekster heeft de RDA bij het verlenen van de ontslagvergunning haar verweer niet volledig meegewogen; - de ontslagvergunning onvoldoende heeft gemotiveerd; - in zijn brief van 7 augustus 1997 niet inhoudelijk ingaat op alle door haar in haar klachtbrief van 14 juli 1997 concreet aangegeven punten. Voorts klaagt verzoekster erover dat een medewerker van het arbeidsbureau de aan haar op 1 mei 1997 telefonisch gedane toezegging om haar een afschrift van de brief van werkgever van 29 april 1997 aan de RDA te doen toekomen niet is nagekomen. Bij het opstellen van haar verweerschrift heeft verzoekster daarom deze brief van de werkgever niet kunnen betrekken.

## Achtergrond

**Delegatiebesluit 1993** (Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 14 januari 1993, nr. ABA/OT 92.0750, Stcrt. 11) Artikel 10, eerste, derde en vierde lid: "1. Indien de werkgever als grond voor de beëindiging van de arbeidsverhouding aanvoert, dat de werknemer in onvoldoende mate aan de gestelde functie-eisen voldoet en derhalve ongeschikt is voor zijn functie, kan de toestemming slechts worden verleend indien:

- a. de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt, en b. is vastgesteld dat deze ongeschiktheid niet voortvloeit uit ziekte of gebreken van de werknemer, en

- c. de werkgever voldoende contact met de werknemer heeft gehad teneinde te trachten verbetering teweeg te brengen in diens functioneren, en d. aannemelijk is dat het disfunctioneren van de werknemer niet toe te schrijven is aan onvoldoende zorg voor de arbeidsomstandigheden van de zijde van de werkgever.

3. Indien de werkgever verwijtbaar handelen of nalaten van de zijde van de werknemer als grond voor de beëindiging van de arbeidsverhouding aanvoert, kan de toestemming slechts worden verleend, indien door de werkgever aannemelijk is gemaakt dat deze grond terecht is aangevoerd, en indien, gelet op dat handelen of nalaten, van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsverhouding te laten voortduren.

4. Indien de werkgever als grond voor de beëindiging van de arbeidsverhouding aanvoert, dat de relatie tussen werknemer en de werkgever ernstig en duurzaam is verstoord, kan de

toestemming op die grond 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."

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

1.1. Verzoekster trad op 1 augustus 1993 in dienst van haar werkgever, in de functie van office-manager. 1.2.1. Bij brief van 24 maart 1997 verzocht de werkgever de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe (hierna: de RDA) toestemming om de arbeidsverhouding met verzoekster te mogen beëindigen. In zijn brief aan de RDA merkte de werkgever het volgende op:

"...Ondanks (...) de goede inzet die betrokken medewerkster telkenmale toonde is medewerkster niet in staat geweest de

werkzaamheden op de door de directie gewenste wijze te doen. Hierbij wordt verwezen naar de bijgevoegde rapportage van de verschillende gesprekken. De directie heeft geen vertrouwen meer in verbetering en verzoekt daarom toestemming de arbeidsovereenkomst te mogen beëindigen. Tot tijdstip van beëindiging zal alle medewerking worden gegeven bij het zoeken van een andere passende functie. Voor de periode tot de beslissing van de directeur Arbeidsburo wordt de medewerkster, in belang van betrokken partijen, op non-actief gesteld. Na beslissing directeur Arbeidsbureau zal de overeengekomen opzegtermijn ingaan, waarbij door de directie is aangegeven dat, op basis van de getoonde inzet van (verzoekster; N.o.), in plaats van de opzegtermijn van 1 maand uitgegaan mag worden van 2 maanden. Verder wordt binnen deze periode alle medewerking toegezegd, voor zover binnen onze mogelijkheid liggend, bij het zoeken van een nieuwe baan..." 1.2.2. De bij de ontslaanvraag gevoegde rapportage van de door werkgever met verzoekster gevoerde gesprekken vermeldde onder meer het volgende: "Gesprek februari 1996 Passend in de doelstelling van (werkgever; N.o.) tegen zo laag

mogelijke kosten de deelnemende ondernemingen een maximum aan ondersteuning bieden op milieugebied dient het secretariaat ondersteuning te geven op het gebied van Urenregistratie en projectregistratie; projectoverzicht; financiële administratie; financiële rapportage; loonadministratie; debiteuren/crediteurenbeheer; Postverwerking; verzorgen van mailings Aandachtspunten/onderwerpen van gesprek:

Representatie/reclameren Terugkoppeling projectadministratie/urenbesteding Onderhoud liquiditeitsoverzicht Werkbelasting Vooruitzichten en gevolgen voor secretariële ondersteuning Afspraken gemaakt:

Voor Postverwerking, eindredactie, reproductie en verzending van nieuwsbrieven, eindredactie (in voorkomende gevallen) uitgaande post en rapporten wordt een ondersteunende kracht aangetrokken.

Werkzaamheden van (verzoekster; N.o.) worden beperkt tot financiële administratie, projectadministratie en contracten. Met de bedoeling alles te concentreren op gebruikmaken van E-account en E-project wordt door (verzoekster; N.o.) de benodigde cursussen (Exact) gevolgd. Gesprek 6 december:

Verbeteringen hebben niet gewenste resultaat, voortdurend zijn er achterstanden in factureren, moeilijkheden/botsingen tussen (verzoekster; N.o.) en rest van de organisatie. Verzoek om gesprek wordt in eerste instantie afgewezen, (verzoekster; N.o.) verzoekt om werkoverleg om voorkomende problemen in groter verband te bespreken. Verzoek wordt niet gehonoreerd wegens strikt persoonlijke aard van problemen, dit wordt niet erkend. Een van de redenen voor gesprek is telefonische discussie over opgebouwde uren. Daarbij wordt door (verzoekster; N.o.) aangegeven dat zij, wegens het niet hebben genoten van de middagpauze een overschot van 26 vrije dagen (compensatie-dagen) heeft opgebouwd. Dit kan niet worden toegestaan, een en ander in strijd met arbeidstijdenbesluit en regels vanuit de arbeidsinspectie, en is hier door de directie geen opdracht voor gegeven. Vrije dagen die hierdoor zijn ontstaan worden niet geaccepteerd. Geconstateerd wordt verder dat ondanks het directie-verzoek de financiële administratie niet alleen met behulp van Exact wordt gevoerd, maar in veel opzichten nog steeds dubbel wordt gedaan in zowel de selfmade Excel-worksheets. Een en ander leidt tot inefficiënte besteding van uren en onder andere daardoor in het oplopen van te factureren onderhanden werk ter grootte van 1/4e deel van de jaaromzet. Gesprek 9 december: Gelet op de resultaten van 6 december en terugziend op een periode van 2,5 jaar van voortdurende conflicten (o.a. weerstand van (verzoekster; N.o.) tegen het invullen van urenverantwoording), waarin van de zijde van de directie de nodige ruimte en vrijheid is gegeven voor het realiseren van de door de directie gewenste situatie, heeft de directie geen vertrouwen meer in verbetering. Door directie wordt aangegeven dat administratieve zaken mbv Exact-programmatuur gedaan dienen te worden en alle toeters en bellen (dubbele werkzaamheden door naast Exact ook Excel en dergelijke te gebruiken) moeten worden vermeden. Op de mededeling dat (verzoekster; N.o.) zich, door een bepaalde ingeving afgelopen weekend, coulant zal opstellen ten aanzien van de door de directie gewenste werkwijze, is echter een situatie ontstaan waarmee verder te werken valt.

Afgesproken wordt dat voor het beter kunnen volgen van de

dienstverlening dat de reguliere projectenlijst door (verzoekster; N.o.) zal worden bijgehouden. 24 maart 1997 Afgelopen week is geconstateerd dat:

\* vanaf 1-1-97 geen urenboekingen hebben plaatsgevonden. (Over financiële boekingen is geen informatie beschikbaar/bekend) \* urenoverzichten van aan projecten bestede uren pas na wederom onplezierige confrontaties door (verzoekster; N.o.) werden gerapporteerd \* ondanks regelmatig aangeven vanuit de organisatie van te factureren bedragen een achterstand in factureren."

1.3. In haar verweerschrift van 11 april 1997 aan de RDA voerde verzoekster het volgende aan:

"...In eerste aanleg met verbazing, welke snel omsloeg in ontstemming heb ik kennis genomen van de inhoud van de bescheiden inzake de ontslagaanvraag, (...). De aldaar vermelde aantijgingen, halve en hele onwaarheden c.q. mededelingen die misschien ten gevolge van summier gedane vastlegging van de gevoerde gesprekken achteraf uit hun juiste verband zijn getrokken zal ik onderstaande weerleggen, (...). 1 FORMEEL 1.1 In mijn functie bij (werkgever; N.o.), begonnen op 22 april 1993 (eerst via een uitzendbureau, wegens de financiële consequenties voor de pas startende stichting) en vervolgens met een contract voor onbepaalde tijd, heb ik jarenlang goed gefunctioneerd in de functie van office manager, (...) 1.2 Gedurende deze hele periode zijn er geen functioneringsgesprekken c.q. gesprekken over mijn functioneren geweest, waarin m.i. onder andere aspecten als werkresultaten, kennis, initiatief/zelfstandigheid en communicatie/klantgerichtheid ter sprake dienen te komen. 1.3 Mijn functioneren is in de afgelopen jaren gewaardeerd met toegekende loonsverhogingen, de laatste ingaande januari 1997. 1.4 Van de gevoerde gesprekken d.d. 6 en 9 december 1996 (ten dele telefonisch) en 24 maart is nooit een schriftelijk verslag vastgelegd, noch zijn er afspraken gemaakt, hoe het zogenoemde "disfunctioneren" (welk woord ook nooit genoemd is) te verbeteren. De afspraken in het gesprek van 21 februari 1996 gemaakt zijn mijnerzijds nagekomen (zie sub 2). 1.5 Weliswaar zijn er gesprekken gevoerd, doch deze vonden plaats in het kader van werkoverleg en naar aanleiding van bijkomende aspecten zoals vrije dagen/overuren, automatiseringsproblemen en werkdruk. 1.6 Reeds eerder (o.a. al op 19 oktober 1994) is door mij schriftelijk een aantal voorstellen bij de directie ingediend inzake werkwijze/administratie (werkgever; N.o.), waar tot op de heden weinig of niets mee gedaan is. 1.7 Het "evaluatiegesprek" van 21 februari 1996 betrof een eerste onaangekondigd gesprek. De voorstelling thans gegeven, dat het een evaluatie van een eerder gevoerd gesprek zou zijn, is onjuist. 2 INHOUDELIJK 2.1 Gesprek van 21 februari 1996 (tussen de heer K. en mijzelf) 2.1.1 De gemaakte afspraken van 21 februari 1996 zijn van mijn kant nagekomen: de cursus projectadministratie is gevolgd (waarvan certificaten), alsmede de cursus loon- en salarisadministratie, welke veel energie en (eigen) tijd kostte; de financiële- en projectadministratie zijn (weer verder) op poten gezet en bijgehouden. 2.1.2 Van de zijde van de directie zijn de afspraken niet of zeer laat nagekomen:

- de vacature voor de toegezegde ondersteunende kracht voor eenvoudige

werkzaamheden (secretaresse) is pas op 17 april 1996 bij het Arbeidsbureau ingediend, met als eerste werkdag eind mei, gedurende de laatste drie werkdagen voor mijn reeds geplande vakantie, zodat wegwijs maken slechts op het laatste moment kon geschieden. - Het inspringen en assisteren door de secretaresse bij de financiële- en projectadministratie is nimmer gerealiseerd. - De toegezegde betere informatie inzake algemeen beleid en vooruitzichten is niet of nauwelijks gegeven, laat staan dat er overleg gepleegd werd. - Mijn werkzaamheden werden niet beperkt tot financiële administratie, projectadministratie, contracten e.d. 2.1.3 Aanvullend op het gesprek van 21 februari 1996 is door mij met de directie op 28 februari 1996 besproken:

- Dat ik graag de projectadministratie in orde wil hebben, maar dit niet lukt zonder medewerking van de adviseurs. Zij moeten de urenregistraties goed ingevuld conform de daarover gemaakte afspraken en op tijd inleveren. Het aantal zaken, dat ik moet navragen, alsmede het aantal fouten/vergingen is zeer groot, en daardoor kost het uren-boeken veel meer

tijd dan nodig, tijd, die immers ook voor andere werkzaamheden gebruikt had kunnen worden. - Tevens heb ik uitgelegd dat ik niet in het (spreadsheetprogramma) Excel "boek", maar een soort "inkomende post" registratie bijhoud van de binnengekomen inkoopfacturen. Op de sheet wordt (voorgeprogrammeerd) een volg(boekstuk)nummer toegekend, de betaaldatum bepaald en het totaal bedrag van de nota gecontroleerd (zoals door de accountant verlangd wordt). Voor de verkoopfacturen geldt analoog de "uitgaande post" registratie, bepaling factuurnummer en berekening van het (eind) bedrag van de in WordPerfect op te stellen factuur. Aangezien dit is voorgeprogrammeerd, kostte het zo aanzienlijk minder tijd, dan telkens alles met de rekenmachine na te rekenen en een separate interne nummerlijst bij te houden. Een aantal van genoemde zaken verliepen niet vlekkeloos in het (boekhoud) programma Exact. Ook bij de debiteurenbewaking werd het laatstgenoemde sheet gebruikt, aangezien er in Exact geen aantekeningen (inzake aanmaanacties) kunnen worden bijgehouden. Tevens is het mogelijk uit deze sheets gemakkelijk gegevens en grafieken te destilleren, die door de directie in diverse verslaglegging wordt gebruikt. Het gebruik van sheets wordt door de accountants gemakkelijk gevonden. 2.1.4 De problematiek van de (slechte invulling en late inlevering van de) urenregistratie heb ik in maart nogmaals bij de directie ter sprake gebracht, alsmede de nog steeds grote werkdruk en enkele andere zaken, inclusief een gedeeltelijke oplossing voor deze problemen. 2.2 Gesprek van 6 december 1996 (tussen de heer K. en mijzelf) 2.2.1 "de verbeteringen hebben niet het gewenste resultaat"; mij is absoluut niet duidelijk, op welke verbeteringen in deze gedoeld wordt en welke resultaten derhalve bedoeld c.q. behaald hadden moeten worden. 2.2.2 Van botsingen met collega's is mij niets bekend, men is ook niet met opmerkingen hieromtrent bij mij gekomen. De "afwijzing" om het gesprek aan te gaan bestond dan ook voornamelijk hierin, dat een overleg in breder verband, met alle medewerkers, logischer leek, aangezien ieder in meerdere of mindere mate dezelfde problemen inzake de organisatie, communicatie en werkwijze van/ binnen (werkgever; N.o.) ondervond. De enkele mededeling

dat het probleem van strikt persoonlijke aard zou zijn is in dit verband dan ook onjuist. Met betrekking tot de opgebouwde overuren is direct door mij afstand gedaan van de middagpauze-uren. Wel heb ik vastgehouden aan de zeventien dagen die ik in de eerste jaren heb opgebouwd en welke door de heer K. al eerder schriftelijk zijn geaccordeerd. Er moet gezegd, dat doorwerken in de middagpauze en buiten de normale acht uur per dag (niet zelden tot 18.00 uur) vaak noodzakelijk was in verband met werkdruk en automatiseringsproblemen (het vastlopen van programma's of zelfs de hele computer, alsmede vele printproblemen). Ook deze uren zijn niet gecompenseerd. 2.2.3 Wederom uitleg gegeven van het werken met Excel, zoals ook eerder (zie hiervoor punt 2.1.3). 2.2.4 De achterstand in facturieren is ook voor mij een grote zorg, al is een kwart van de jaaromzet m.i. een veel te hoge opgave. Door het niet of slechts zeer gedeeltelijk aanleveren van gegevens door de adviseurs is het onmogelijk dit sneller te doen verlopen. Al in het algemeen werkoverleg (dit is niet hetzelfde als projectbespreking, hoewel de twee besprekingen in principe achter elkaar werden afgehandeld) van 2 september 1996 zijn door mij de problemen met betrekking tot de facturering (wederom) ter sprake gebracht. Op verzoek van adviseurs heb ik toen een factuurformulier ontworpen, waar de voor facturering benodigde gegevens ingevuld moeten worden. De formulieren indien al gebruikt worden meestal niet voldoende ingevuld, zodat dit ook geen verbetering opleverde (ook thans nog niet), ondanks diverse verzoeken mijnerzijds bij de betrokkenen. Goed aangeleverde gegevens worden zo snel mogelijk verwerkt. 2.2.5 Eveneens naar voren gebracht, dat ik door verplaatsing van mijn kantoor naar een andere ruimte een aanmerkelijk stuk directe informatie ten aanzien van de factureringsproblematiek mis door veel minder contact met de adviseurs. Ik hoor nu ook niet meer "toevallig" over een afgerond project, waardoor ik dus ook niet meer "op eigen initiatief" kan factureren. 2.3 Gesprek 9 december 1996 (tussen de heer K. en mijzelf) 2.3.1 Het zou wel bijzonder snel zijn, als er tussen vrijdag 6 en maandag 9 december 1996 (tusseliggend één weekend) de "gewenste resultaten" reeds zichtbaar zouden zijn geworden. 2.3.2 Er wordt een periode van 2,5 jaar van conflicten genoemd. In het gesprek werd door de heer K. slechts gesproken over het programma Exact projectadministratie

(=urenregistratie). Ik heb tijdens dit gesprek aangegeven, dat deze periode niet klopt. Door te hoge werkdruk is er vaak geen tijd om inventief meer mogelijkheden uit een programma te halen. In de tijd voordat de secretaresse in dienst kwam was de werkdruk reeds lange tijd te hoog. Vanwege de financiële consequenties voor (werkgever; N.o.) (immers, ik voerde de financiën) heb ik niet zelf aangegeven, dat er assistentie moest komen, echter wel de te hoge werkdruk aangegeven. Toen de secretaresse kwam (zie ook 2.1.2), moest zij na mijn vakantie (waarin mijn werk natuurlijk was blijven liggen, dus extra achterstand) in de eerste maanden zeer intensief ingewerkt/begeleid worden, mede doordat zij enige jaren niet gewerkt had en evenmin ervaring met Pc's had. Het inlopen van de achterstand (hetgeen voor dit gesprek reeds goeddeels gerealiseerd was) werd hierdoor zeer bemoeilijkt, hetgeen de heer K. direct in het gesprek toegaf. 2.3.3 De weerstand, die ik inderdaad tegen het invullen van de urenregistratie had, berustte wederom op tijdsdruk.

Aangezien ik door de aard van mijn werk vaak vele dingen "door elkaar" moet doen, is over het algemeen slechts een schatting in plaats van een correcte invulling van de uren mogelijk. Buitendien zijn administratie-uren niet (direct) declarabel. Ik heb mij echter gevoegd naar de wens van de directie (hoewel het in het begin wel weer extra tijd kostte).

2.3.4 Wederom aangegeven wat ik met Excel doe. Ik verkeerde in de mening, dat mijn uitleg de heer K. had overtuigd; immers hij reageerde met begrip voor de situatie. 2.3.5 De "ingeving" van het weekend was, dat ik het zeer zekere gevoel had, dat het besprokene tot de gewenste resultaten zou leiden, als ik doorging met de afhandeling van zaken zoals al eerder in dit schrijven vermeld: met hard doorwerken (zie verder ook 3). 2.3.6 De projectenlijst (in Excel) werd bijgehouden door de heer K. Aangezien ik sinds juni 1996 niet meer in één ruimte met de adviseurs werk, ben ik absoluut niet meer op de hoogte van hetgeen er speelt binnen (werkgever; N.o.) (zie ook 2.2.5). Om dit informatiegebrek enigszins op te vangen is afgesproken, dat ik de algemene maandelijks te houden projectbesprekingen zal bijwonen en notuleren. Een verzoek mijnerzijds hiertoe aan de heer K. op 2 september 1996 werd afgewezen. Een en ander is in januari niet tot uitvoering gekomen in verband met de door mij te verrichten zeer intensieve voorbereidingen voor de afsluiting van het boekjaar 1996 en de jaarlijkse accountantscontrole. Toen is ook afgesproken hier

in februari mee te beginnen, echter de projectbesprekingen van februari en maart 1997 zijn niet gehouden, zodat van aanvullende informatieverstrekking geen sprake is geweest. 2.4 24 maart 1997 2.4.1 In tegenstelling tot het door de heer K. vermelde, zijn er wel degelijk urenboekingen gedaan, waarbij ik alfabetisch (op werknemersnaam) ben begonnen, hetgeen inhield, dat ik meteen die boekingen moest doen, waarover het meeste door mij nagevraagd moest worden (zie ook 3.2.7). Deze categorie was bijna afgewerkt. De overige (nog te boeken) urenregistraties zijn van die adviseurs, waarbij normaal niet zoveel extra informatie ingewonnen hoeft te worden (mede doordat zij slechts op enkele vaste projectnummers schrijven) en van de administratie. Dit zou dus nog relatief weinig boeken en navraagwerk opgeleverd hebben (Zie verder sub 3). De "onplezierige confrontatie" bestond uit een vraag aan de betreffende adviseur/projectleider (over informatie waarom een klant verzocht had inzake het aantal reeds voor hem op een bepaald project gewerkte uren). Vermoedelijk door een misverstand kreeg ik het antwoord (namelijk of alleen de door de projectleider gewerkte uren zoals bij deze klant eerder was gebeurd of ook die van andere adviseurs die aan het project gewerkt hadden, doorgegeven moesten worden) pas in tweede of derde instantie van deze adviseur/projectleider. De klant heeft de informatie, nog op dezelfde dag als hij deze had aangevraagd, ontvangen. 2.4.2. Ik had in de week voor de 24e maart 1997 kort uiteengezet hoe de stand van de financiële administratie was. Het was de heer K. ook bekend, dat er voor eind maart zeker geen gegevens over 1997 te verwachten waren. (zie verder sub 3) 2.4.3 Het factureringsprobleem is reeds uitgebreid besproken; het lijkt me niet nodig dit nogmaals te doen. Van 1997 liggen voor zover mij bekend nog 2 projectfacturen, waar vragen over zijn, die nog niet duidelijk beantwoord zijn.

3 REDENEN VOOR DE "ACHTERSTAND" IN 1997 3.1 Op het uitdrukkelijke verzoek van



de directie zou een andere (twee)maandelijksse rapportage van de financiële administratie opgezet worden, tevens voorcontrole voor

de jaarlijkse accountantscontrole (die daardoor goedkoper, lees: minder tijdrovend zou worden). De eerste (doordat deze voorcontrole het hele boekjaar 1996 besloeg en door onbekendheid met de materie extra tijdrovende) controle vond plaats in januari/februari 1997 (in aansluiting op de voorlopige afsluiting van het boekjaar 1996). Dit bleek in overleg met de accountants de gunstigste tijd omdat zij in februari toch aanwezig waren in verband met de jaarlijkse controle en dus gemakkelijker ondersteuning konden bieden. Bijkomend voordeel: een eventuele (twee)maandelijksse controle zou eenvoudiger zijn, dan die over een heel jaar. Het feit dat zij vóór "onze" controle bij de Kamer van Koophandel, in welk gebouw wij onze kantoren huren, werkzaam waren, maakte het bovendien mogelijk dat ik gedurende een langere tijd de mogelijkheid tot overleg met hen had over de (nieuwe) zaken de boekhouding betreffende. Vanwege deze nieuwe rapportage moesten een aantal boekingen in Exact op een andere manier uitgevoerd worden; ook dit heb ik in overleg met de accountants voorbereid.

3.2 Fusie met (werkgever; N.o.) Friesland met ingang van 1 januari 1997/nieuwe opzet financiële- en projectadministratie.

3.2.1 De boekhouding, voor de nieuwe (werkgever; N.o.) (voor Drenthe en Friesland), diende op verzoek van de directie zo opgezet te worden, dat de cijfers van Drenthe en Friesland zowel volledig apart als gezamenlijk uit de boekhouding konden komen. Dit kon alleen als het nummerstelsel volledig werd aangepast, door middel van het (aan te schaffen) programma Exact vernummer. Daarmee is het mogelijk de bestaande (Drentse) grootboek-, hoofdverdicting- en projectnummers te wijzigen, zonder de "inhoud" ervan te verliezen. De nummers voor Friesland zouden wel handmatig nieuw moeten worden ingebracht, maar (behalve een ander nummer) identiek zijn aan de Drentse rekeningen. De heer K. meende eerst dat dit op een andere manier kon, en gaf pas op 10 februari 1997 toestemming tot aanschaf van het genoemde programma.

3.2.2 Doordat de financiële administratie en de projectadministratie binnen de Exact-programmatuur gekoppeld zijn, was het niet mogelijk om tot 10 februari 1997 uren te boeken. Het was immers mogelijk, dat er een eindstand per 31 december 1996 uitgedraaid zou moeten worden, die per 1 januari 1997 in een nieuw opgezette boekhouding ingebracht zou moeten worden. In februari was ik echter druk bezig met de accountantscontrole en het in 3.2.1

genoemde. De accountants hadden slechts vrij kort tijd voor onze feitelijke jaarcontrole; als ik mijn deel van het werk niet op tijd kon realiseren, betekende dit, dat wij pas in mei de cijfers over 1996 zouden hebben. Het feit dat zij vóór "onze" controle bij de Kamer van Koophandel werkzaam waren, maakte het gelukkig mogelijk dat ik wel gedurende een langere tijd met hen kon overleggen.

3.2.3 Het "vernummen" van de grootboekrekeningen, verdichtingen, hoofdverdictingen, alsmede de projectnummers vereiste een nieuw uit te denken nummerstructuur. Ook dit heb ik in deze periode opgezet (en met de accountants gedeeltelijk ook telefonisch doorgenomen). De gegevens konden op dat moment in Exact verwerkt worden, wat gepland was na het afwerken van de

urenboekingen (voor zover die op dat moment aanwezig waren). Hoe veel tijd dit "vernummernen" zou vergen was mij niet bekend, aangezien het een nieuw programma betrof. 3.2.4 Ook de nummers in de projectenlijst in Excel vanaf januari 1997 beheerde ik namelijk deze lijst dienden te worden aangepast aan de nieuwe structuur, aangezien de adviseurs hun gegevens ten bate van de urenregistratie van deze lijst halen. Ook dit is gebeurd. In de afgelopen maanden had ik tevens de nieuwe projectnummers in die lijst aangebracht en vergissingen (die ik tijdens het uren-boeken ontdekte) gewijzigd. 3.2.5 Alle nieuwe Friese deelnemers (debiteuren) moesten in het systeem worden ingebracht. De gegevens uit Friesland waren om diverse redenen (onder andere volledig nieuw personeel en brand) vaak niet volledig. Toch is dit in Exact ingegeven. 3.2.6 De projectnummers voor de "Friese" projecten moesten worden aangemaakt (dit gebeurde wanneer er voor de eerste keer op geboekt werd, tijdens het uren-boeken). 3.2.7 De projectnummers voor de deelnemersservice 1997 moesten ook worden aangemaakt (zie 3.2.6). Aangezien voornamelijk twee adviseurs op deze laatstgenoemde projectnummers schreven, kostte het boeken van hun uren nog meer tijd dan normaal (zie ook 2.4.1). 3.3 Voorts als buitengewoon werk gedaan 3.3.1 Drie arbeidscontracten en één stagecontract vervaardigd. 3.3.2 Het nieuwe back-up systeem opgezet en op 3 laptops en 3 computers van de adviseurs de software geïnstalleerd en de back-ups gemaakt. Benodigde werktijd tijdens installatie en controle ca 1,5 uur per computer. 3.3.3 Aanvraag vermindering premies volksverzekeringen (WVA) gedaan bij het Arbeidsbureau te Meppel inzake de nieuwe

secretaresse, hetgeen niet door de heer K. was gedaan of aan mij gedelegeerd. Vervolgens verweer gevoerd tegen de afwijzing door het Arbeidsbureau. Dit hield in het bestuderen van stukken, diverse soms lange telefoongesprekken met dat Arbeidsbureau, dat het verweer behandelde en vier brieven hieromtrent opgesteld en verzonden. De heer K. heeft mij hiertoe schriftelijk gemachtigd (ook deze machtiging heb ik op zijn verzoek zelf opgesteld). 4 REDENEN OM VERDER TE WERKEN BIJ (WERKGEVER; N.o.) -Ik heb het bedrijf van het begin af administratief opgezet en de boekhouding en vele andere zaken ontwikkeld en verzorgd. -Met de nieuwe opzet voor de Drenthe/Friesland-combinatie is de boekhouding weer helemaal "up-to-date"; ik wil ook deze nieuwe opzet, die ik al volledig had voorbereid, verder vervolmaken. -Het betreft een gevarieerde, zelfstandige baan, waar ik me goed in thuis voel. -Ik ben trots op hetgeen er door (werkgever; N.o.) tot nu toe bereikt is en wil graag blijven meewerken aan een verbreding c.q. verdieping van het bedrijf. -Het verkrijgen van een andere baan is voor iemand van mijn leeftijd geen sinecure, mede gelet op de krappe arbeidsmarkt in deze regio (overigens heb ik van de toegezegde hulp hierbij van de kant van (werkgever; N.o.) nog niets bemerkt). Op grond van het vorenstaande ben ik van mening, dat enige relevante grond tot ontslag ontbreekt. Zowel in formele als in materiële zin zijn van de zijde van de directie omissies (zoals het, ondanks mijn herhaalde verzoeken aan de directie, niet wegnemen van bepaalde knelpunten) aan te wijzen, welke geleid hebben tot de, door deze in de bijlagen aangegeven problematiek, welke aanleiding zou zijn tot de ontslagaanvraag. Ook bij de zorgvuldigheid in motivatie

zijn vraagtekens te zetten. Door mij is het dienstverband nooit echt als problematisch ervaren; de discussiepunten welke af en toe ontstonden, komen m.i. voor in iedere werkorganisatie, met name wanneer die samengesteld is uit een buiten- en een binnendienst..."

1.4. Werkgever liet de RDA in zijn reactie van 23 april 1997 het volgende weten:

"...(Verzoekster; N.o.) heeft 2,5 jaar de tijd gehad om, hetzij via het volgen van cursussen, hetzij via gebruikmaking van ondersteuning door onze accountant op voldoende kennisniveau te komen om met behulp van de programmatuur van Exact de gecombineerde financiële- en projectadministratie te doen. Heden moeten wij constateren dat op dit moment de projectadministratie en de financiële administratie door een vervanger wordt gedaan. Daarbij stellen we vast dat na het hebben ingehaald van de achterstand, vanaf 1-1-1997 waren nog geen financiële en urenboekingen gedaan, dat een en ander wat betreft het verder bijhouden niet meer dan twee halve dagen per week kost. (Verzoekster; N.o.) kreeg een en ander in 4 dagen niet voor elkaar. Daarbij worden elke week project-rapportages uitgedraaid zoals door de directie al jaren werd gewenst. Op enkele punten in het verweer van 11 april 1997 van (verzoekster; N.o.) wordt hierna ingegaan.

1. FORMEEL Het functioneren van (verzoekster; N.o.) kenmerkt zich door voortdurende conflicten over vele zaken onder ander met betrekking tot het omgaan met de programmatuur van Exact. Uiteindelijk resulteerde elk conflict in resultaat waar mee verder te werken was. In dit licht is steeds het functioneren van (verzoekster; N.o.) met betrekking tot inzet voldoende te noemen en geen reden om af te zien van de reguliere loonperiodieken. Voor de overige betrokkenen is de wijze van voortdurend via conflicten van resultaat tot resultaat te werken een bron van oplopende spanningen. Dit was voor een van de medewerkers oorzaak van optredende maagklachten, twee andere medewerkers waren voornemens, indien geen verandering optrad, uit te zien naar een andere werkkring. Ter zake van de gememoreerde gesprekken het volgende. Met name binnen een kleine organisatie zoals (werkgever; N.o.) was en nog is, is men in grote mate op elkaar aangewezen en is sprake van veelvuldig onderling contact. Gedurende dit veelvuldige contact is door de directie meerdere keren (herhaaldelijk) aandacht gegeven aan de gewenste situatie, zowel met betrekking tot de gewenste wekelijkse urenrapportages vanuit Exact, als de gewenstheid van een nauwkeurige uren-verantwoording van de adviseurs. Daarbij is de dagelijkse praktijk dat niet van iedere opmerking of gesprek in dit opzicht notitie wordt gemaakt. Een en ander past ook niet binnen een (hecht) samenwerkingsverband van en anderzijds in de hectiek in een kleine organisatie. Binnen een dergelijk samenwerkingsverband werkt een schriftelijke registratie van elke opmerking niet bevorderend (eerder verstarrend) op de onderlinge samenwerking.

De verschillende "formele" gesprekken (21 februari 1996, 6 en 9 december) stonden niet los van de verschillende gesprekken daarvoor. De afspraken van 21 februari 1996 zijn in het licht van de constatering van de laatste maanden en gegeven het feit dat door

(verzoekster; N.o.) vanaf 1 januari 1997 in het geheel geen financiële en project(uren)-boekingen zijn gedaan niet nagekomen. Voorstellen zoals door (verzoekster; N.o.) zijn gedaan betroffen een alternatief softwarepakket voor een deel van Exact-pakket. Daarmee was het niet mogelijk de financiële en projectadministratie te koppelen, verder zou een en ander wederom opnieuw gecodeerd en ingevoerd moeten worden.

2. INHOUDELIJK De afspraken van 21 februari 1996 niet of onvoldoende nagekomen. Al vanaf start van mijn werkzaamheden in juni 1994 heb ik aangegeven dat de project- en financiële administratie met behulp van de Exact-programmatuur diende te worden gedaan (jarenlang goede ervaringen mee). We hebben 21 februari 1996 afgesproken dat project- en financiële administratie als twee hoofdtaken van (verzoekster; N.o.) gaan gelden en dat (verzoekster; N.o.) de nodige cursussen zou volgen om met Exact om te kunnen gaan. De financiële administratie en projectadministratie zijn daarbij 1e en 2e prioriteit van haar werk en pas in 3e instantie overige secretariële ondersteuning. Door directie is herhaaldelijk aangegeven dat wekelijks uren verwerkt dienden te worden, dat maandelijks liquiditeitsoverzichten dienden te worden bijgewerkt. Op 6 en 9 december was wat de directie betreft sprake van een schier onhoudbare situatie; onder andere spanningen bij personeel, achterstand in boekingen. Oorzaak naar het oordeel van de directie lag in de vasthoudendheid van (verzoekster; N.o.) in de oude methode van werken (veel dubbel invoeren: exact en excel!!!). Het is frustrerend dat (verzoekster; N.o.) de schijn ophoudt niets van botsingen of conflicten met personeel of ondergetekende gemerkt te hebben, ik kan niet aan de indruk ontkomen dat het hier slechts gaat om een strikt juridisch standpunt. Met betrekking tot opgebouwde overuren is in geen geval direct door (verzoekster; N.o.) afstand gedaan van overuren ten gevolge van het vrijwillig doorwerken tijdens de middagpauze. Slechts na een heftige discussie tussen ondergetekende en (verzoekster; N.o.) op 28 november 1996, gevolgd door gesprekken van ondergetekende met het arbeidsburo (...) en onze gesprekken op 6 december is door (verzoekster; N.o.) bakzeil gehaald. Hooglopende discussie was het gevolg van constatering door de directie dat het saldo vrije dagen door (verzoekster; N.o.)

"kunstmatig" hoog werd gehouden door doorgewerkte middagpauzes, buiten medeweten en nimmer en te nooit in opdracht van de directie, als overwerk te noteren. Door (verzoekster; N.o.) werd pas na twee heftige discussies, onder protest afgezien van het in 1996 opgebouwde saldo "overuren". Van de periode voor 1996 is door (verzoekster; N.o.) geen sluitende urenregistratie bijgehouden (tegen de uitdrukkelijke wil van de directie in, hetgeen gedurende 1994 en 1995 herhaaldelijk door ondergetekende is aangegeven!!!!), zodat niet gecontroleerd kan worden op welke wijze het oude saldo overuren is opgebouwd. Om de zaak niet op de spits te drijven is door ondergetekende het oude saldo als feitelijk gegeven geaccepteerd ten einde wederom zo spoedig mogelijk een werkbare situatie te verkrijgen. Verder ben ik van mening dat het oplopen van de werkdruk, het niet binnen de normale werktijd af krijgen van de financiële en projectadministratie, automatiseringproblemen en dergelijk niet zozeer verband hielden met de feitelijke werkdruk, maar meer in relatie gebracht moeten worden met de vasthoudendheid van

(verzoekster; N.o.) aan de oude, door de jaren opgebouwde werkmethoden en werkwijze, een gebrek aan theoretische scholing op boekhoudkundig/administratief gebied en gebrek aan flexibiliteit. Dit wordt geïllustreerd door het gegeven dat het voeren van de financiële en projectadministratie thans, op de door de directie gewenste wijze slechts drie halve dagen vergt. Daarbij is helaas gebleken dat vanaf 1 januari tot het moment van op non-actief stellen van (verzoekster; N.o.) in het geheel geen werkzaamheden met betrekking tot opzetten of integratie van (werkgever; N.o.) Friesland en (werkgever; N.o.) Drenthe bleken te zijn verricht!! Reeds in december werd door de directie aan (verzoekster; N.o.) opdracht gegeven alles uit te voeren ten einde na 1 januari zo spoedig mogelijk met een geïntegreerde administratie te werken, daarbij werd het inkopen van programmatuur van exact akkoord bevonden en met de accountant een afspraak gemaakt om (verzoekster; N.o.) een half jaar te begeleiden met het voeren en verzorgen van de financiële- en project-administratie. Met betrekking tot werkzaamheden verband houdend met accountantscontrole, waren daar voor zover door ons kon worden nagegaan, slechts enkele dagen voor nodig; voor ondergetekende is het zeer onduidelijk waarom een en ander zoveel meer tijd zou moeten hebben gekost, de enkele andere werkzaamheden die door (verzoekster; N.o.) worden aangevoerd hebben in totaal slechts enkele halve dagen in beslag genomen verspreid over de periode augustus 1996 tot februari 1997. Mij is afgelopen weken onder andere gebleken dat (verzoekster;

N.o.) zich (wat mij zeker in het licht van de gesprekken die wij 6 en 9 december gevoerd hebben, hogelijk verbaasd heeft) ondanks de afspraak dat financiële- en projectadministratie (o.a. wekelijks uren te boeken) en het werken met Exact wederom tot 1e prioriteit zou worden verheven dat (verzoekster; N.o.) zich heeft bezig gehouden met de meest uiteenlopende zaken en dat:

\* de administratie een grote wanorde is (aantekeningen m.b.t. te schrijven afrekeningen her en der; weekstaten ongeordend, enz.) \* dat (verzoekster; N.o.) corelwp 7.0 op haar PC heeft geïnstalleerd (in januari/februari?) zonder dat de directie daarvan op de hoogte is gesteld; tekstverwerking en dergelijke behoort tot het werkteerrein van M. (zie afspraken 21 februari 1997) en de adviseurs!!!; \* tot mijn verbazing ik heb geconstateerd dat de BTW-afdracht nog met Excel berekend wordt, terwijl deze afdracht bij juist gebruik van E-account, automatisch uit E-account is te halen. Controle heeft dan al plaatsgevonden bij controle van de boekingen. \* er weliswaar een fusieproces tussen (werkgever; N.o.) Friesland en (werkgever; N.o.) Drenthe loopt, en dat dat consequenties heeft voor de financiële administratie, maar dat dat op geen enkele wijze de prioriteitsstelling met betrekking tot de te verrichten werkzaamheden heeft veranderd; de projecten en daarmee de verplichting naar de deelnemende bedrijven lopen wel steeds door en noodzaken een aansluitende uren- en kostenregistratie. Om (verzoekster; N.o.) bij het "omzetten" van (werkgever; N.o.) Drenthe naar de gefuseerde (werkgever; N.o.) te "ontlasten" had ik W. accountants al in december gevraagd ondersteuning te geven bij het aanpassen van de administratie. Navraag bij de accountant leverde de mededeling dat (verzoekster; N.o.) (nog) geen tijd had of behoefte had aan ondersteuning, om voor mij onduidelijke redenen,

wat mij hogelijk verbaasd heeft. Met betrekking tot de aanvraag vermindering premies Volksverzekeringen WVA het volgende. Loonadministratie werd door (verzoekster; N.o.) gedaan. In het geval mevr. O. werd verzuimd tijdig de aanvraag WVA in te dienen. Door (verzoekster; N.o.) werd bij de directie aangevoerd dat sprake zou zijn van een fout van de kant van het Arbeidsburo. (Verzoekster; N.o.) heeft in 1e instantie, zelfstandig buiten medeweten van de directie verweer gevoerd. Pas na de vraag van de kant van het arbeidsburo ter zake van machtiging, is door K. achteraf (verzoekster; N.o.) hiervoor gemachtigd.

TOT SLOT Door de directie is al vanaf aanvang van het dienstverband (...) aangegeven de gewenste werkwijze en opzet van de financiële en project-administratie. De directie heeft (verzoekster; N.o.) (ruim) voldoende tijd, middelen en faciliteiten gegeven om binnen het door de directie aangegeven kader zelfstandig invulling te geven aan haar arbeidsplaats. Naast tijd is tevens voldoende gelegenheid gegeven voor het volgen van cursussen, daarbij werden suggesties voor boekhoudkundige cursussen als onzin en tijdverspilling door (verzoekster; N.o.) afgedaan en zijn afspraken met de accountant gemaakt voor actieve ondersteuning. Alle acties ten spijt heeft dit niet het gewenste resultaat gehad, reden voor het laatste alternatief: beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Daarbij is de stelling dat door (verzoekster; N.o.) het dienstverband als nooit echt problematisch werd ervaren een pertinente onwaarheid, hiervoor zijn overige personeelsleden, bestuursleden en derden bereid verklaringen af te leggen. Verder is de problematiek van het noteren van "niet genoten" middagpauzes als overwerk voor de directie onverteerbaar, zulks is overtreding van het arbeidstijdenbesluit en voor de directie normaliter een basis voor ontslag op staande voet!! Uit coulance en rekening houdend met de bij tijd en wijle getoonde goede inzet heeft de directie daar geen gebruik van gemaakt! Op basis van onder andere deze constatering en de correspondentie van de zijde van (verzoekster; N.o.) is mijn vertrouwen ernstig geschaad en thans sprake van een zodanige verstoring van de arbeidsrelatie dat thans geen herstel en voortzetting van het arbeidscontract mogelijk is..."

1.5. Verzoekster deelde de RDA in haar nader verweerschrift van 7mei 1997 het volgende mee:

"...ALGEMEEN- Het stuk gelezen hebbend, ben ik van mening dat over het algemeen niet ingegaan wordt op de door mij gestelde feiten van verweer. Daar, waar dit ten dele wel geschiedt, worden mijn argumenten niet of onvoldoende weerlegd. - De heer K. valt in zijn schrijven voortdurend in herhaling, ook met betrekking tot hetgeen in mijn 1e verweer reeds uitvoerig aan de orde is geweest. Dezelfde mededelingen worden op verschillende plaatsen herhaald. Hierdoor wordt het voeren van een puntsgewijs verweer zeer bemoeilijkt en dient in dit kader ook dikwijls verwezen te worden naar het 1e verweer. - Het formele/materiële onderscheid, zoals door mij gemaakt in het 1e verweer, komt niet overeen met dat, wat de heer K. maakt. - In het onderliggende schrijven worden mededelingen (van feiten wil ik niet spreken) gedaan, welke mij tot voorheen niet bekend waren en die in een dermate vorm van retoriek en onduidelijkheid (inhoudelijk niet

omschreven) gesteld zijn, dat mijnerzijds, gezien de oncontroleerbaarheid ervan, hiertegen het voeren van verweer niet mogelijk is. Ik geef, zonder volledig te zijn, enkele zinsneden weer:

\* tijdsbeslag vervangende arbeidskracht (2 of 3 halve dagen); \* voortdurende conflicten over vele zaken; \* resultaat waarmee verder te werken was; \* voortdurend via conflicten van resultaat tot resultaat werken; \* bron van oplopende spanningen; \* optredende maagklachten en uitzien naar andere werkring; \* een schier onhoudbare situatie; \* spanningen bij personeel; \* vele vormen van verbazing bij de heer K.

. i. wordt met dergelijke uitingen slechts gepoogd een bepaalde stemming op te roepen in plaats van duidelijkheid te verstrekken in de onderhavige zaak. FORMEEL Uitgaande van een procedure van re- en dupliek, waarbij uitgegaan wordt van in eerste aanleg aangevoerde feiten, merk ik op dat deze procedure door de heer K. niet gevolgd wordt. Nieuwe vermeende feiten worden thans aangevoerd, zoals ziekte, (medische) problemen personeel, flexibiliteit etc., waarbij nu, in tegenstelling tot de aanvraag in eerste termijn, waar het accent lag op disfunctioneren, de nadruk ligt op blijvende verstoring van de arbeidsverhouding. INHOUDELIJK - De problematiek met betrekking tot de te gebruiken programmatuur had niets te maken met kennisniveau, doch met de mogelijkheden hiervan; dit, en de gevolgde opleiding en cursus is reeds uitgebreid aangegeven in mijn 1e verweer, zodat ik hier op die materie niet verder zal ingaan. - Het feit, dat thans aangevoerd wordt inzake het verrichten van boekingen binnen één werkdag, is voor mij oncontroleerbaar en in het kader van verweer niet van belang. Wel valt

op, dat de heer K. hier spreekt van twee halve dagen en op het derde blad van drie halve dagen. Overigens is het duidelijk, dat hier slechts sprake is van het "inkloppen" van gegevens in Exact en niet van de daarbij behorende door mij wel uitgevoerde - controlewerkzaamheden, zoals controle of de factuur correct is aan de hand van orderbevestigingen of navraag bij de collega's als er geen bestelling of opdracht bij mij was ingeleverd. Het vermeldde, dat ik dit in vier dagen niet "voor elkaar kreeg", is met de vorige uitspraak niet in overeenstemming te brengen, omdat de werkzaamheden als office manager, in mijn (vierdaagse) werkweek, heel wat meer omvatten dan alleen het verrichten van boekingen (conform afspraak d.d. 21 februari 1996 vervielen slechts de licht secretariële werkzaamheden; zie verder 1e verweer punt 2.1.2, 2e opmerking). - Het is merkwaardig te vernemen, dat loonperiodieken slechts afhankelijk gesteld worden van de factor inzet en dan alleen nog maar met betrekking tot inzet inzake conflictoplossing ("In dit licht..."). - Van oplopende spanningen van collega's ten opzichte van mij, met de daaruit voortvloeiende medische indicaties, is mij nooit iets gebleken, noch is een en ander ooit ter sprake gekomen c.q. gebracht. Wel deelden sommige collega's mij mede, problemen te hebben met de werkwijze van de heer K., onder andere gebrek aan communicatie van de zijde van de directie, het achter hun rug om maken van afspraken; ik heb hen medegedeeld dit op een werkbespreking ter sprake te brengen. Ik zelf heb dit in algemene zin ter sprake gebracht op een werkbespreking (zonder merkbaar resultaat). - Dat de werkwijze en gebruikte overlegstructuren binnen een kleine organisatie kunnen en veelal

ook zullen verschillen van die in een grote organisatie, is mij bekend. Dit houdt echter niet in, dat bepaalde procedures niet gevolgd hoeven te worden en dat alles ad hoc op redelijk ongeorganiseerde wijze kan plaatsvinden. Bepaalde, zeer belangrijke gesprekken c.q. afspraken, welke thans voor de heer K. aanleiding zijn om ontslag aan te vragen, dienen, indien gevoerd en afgesproken, wel vastgelegd te worden, teneinde te voorkomen dat - zoals in dit geval bepaalde feiten uit de lucht komen vallen, uit hun verband worden getrokken c.q. op onjuiste wijze weergegeven worden. De heer K. heeft dit m.i. nagelaten. Het feit, dat "aandacht" gegeven wordt aan bepaalde werkaspecten (onder andere urenverantwoordingen van adviseurs), wil nog niet zeggen dat er in de praktijk ook verbeteringen in de gevraagde werkwijze optreden. M.i. is de heer K. hiervoor de aan te spreken persoon, wat dan ook door mij diverse keren is gedaan.

- De strekking en inhoud van de "afspraken van 21 februari 1996 zijn in het licht van de constatering van de laatste maanden", mij geheel en al onduidelijk. Door mij is in het 1e verweer duidelijk weergegeven, welke afspraken wel en welke afspraken niet zijn nagekomen (punt 2.1) en dit wordt hier nergens weerlegd. Wel zij nogmaals herhaald, (zie 1e verweer punt 2.4) dat er vanaf 1 januari 1997 wel degelijk urenboekingen door mij zijn verricht; waarom er geen financiële boekingen gedaan zijn vermeldt 1e verweer punt 3. De mededeling, dat met het door mij (vanwege meer mogelijkheden, gebruikersvriendelijkheid, betere toepasbaarheid in de situatie van de (werkgever; N.o.), alsmede de kosten van de nieuw aan te schaffen Exactmodules) voorgestelde alternatieve softwarepakket een koppeling van financiële- en projectadministratie onmogelijk is, is volstrekt onjuist; de beide administraties zijn volledig geïntegreerd. - Sub 2 van het schrijven van de heer K. d.d. 23 april 1997 valt in herhaling. Dit is door mij reeds weerlegd. Wederom wordt er voorbijgegaan aan mijn overige werkzaamheden als office manager. - De feiten met betrekking tot de opgebouwde uren zijn reeds uitgebreid ter sprake gekomen in het 1e verweer (punt 2.2.2). Ter aanvulling vermeld ik, dat de doorgewerkte middagpauzes hetgeen reeds lange tijd, met medeweten van de directie, usance was en waarover nooit op- of aanmerkingen zijn gemaakt door mij wel geregistreerd zijn, doch nooit als overwerk zijn geclaimd; van "kunstmatig hooghouden" kan dan ook geen sprake zijn. Het is in mijn ogen vrij logisch dat een telefonische discussie in iemands visie als heftig wordt aangemerkt, als naar aanleiding van een normaal gesprek en een vraag inzake werk-/vrije tijd situatie met Kerstmis mijnerzijds, er zeer emotioneel op zeer onvriendelijke en agressieve wijze gereageerd wordt door de heer K. Dat er twee discussies waren, is onjuist: de heer K. brak het eerste gesprek (per autotelefoon) onafgehandeld af, omdat hij op zijn bestemming was aangekomen. Van "bakzeil halen" na overleg met de Arbeidsvoorziening kan geen sprake zijn, omdat ik daar toen niet van op de hoogte was of gesteld ben. - Met betrekking tot het bijhouden van een urenregistratie, heeft de heer K. mij, in mei 1995 voor het eerst, verzocht erover na te denken, deze vast te leggen. In september (week 37) kreeg ik van de heer K. de vraag: of ik nog geen uren schreef. Vanaf dat moment heb ik mijn uren geregistreerd (zie ook 1e verweer punt 2.3.3). - De mededelingen gedaan met betrekking tot de integratie van de boekhouding van de



(werkgever; N.o.) Drenthe en Friesland, zijn onjuist. Vanaf 1 januari 1997 zijn wel degelijk urenboekingen verricht (zie punt 3.2 1e verweer).

Het boekhoudstelsel was in concept klaar en in Exact in te brengen. Inzake de volgens de heer K. verstrekte opdracht in december 1996: ik ben zelf in de tweede helft van december 1996 naar de heer K. toegegaan met de vraag, welke gegevens hij wilde kunnen uitdraaien. Vanaf dat moment heb ik diverse mogelijkheden met hem besproken en het nieuwe stelsel uitgewerkt. - Van een afspraak van de heer K. met de accountants voor begeleiding en ondersteuning is mij niets bekend. Wel weet ik dat door de heer K., tijdens mijn vakantie een offerte is aangevraagd bij W. Accountants te Hoogeveen voor begeleiding bij het opzetten van een nieuw rapportagesysteem en door mij uit te voeren accountants-voorcontroles, werkzaamheden waarmee ik reeds bezig was (zie 1e verweer punten 3.1 en 3.2). Bij mijn weten heeft deze offerte niet geleid tot een overeenkomst. Echter overleg met de betreffende accountant (...) en mijn persoon heeft wel degelijk diverse keren plaatsgevonden, zowel persoonlijk tijdens de accountantscontrole bij de Kamer van Koophandel en die bij de (werkgever; N.o.), als ook telefonisch. De zinsnede dat (verzoekster; N.o.) geen tijd of behoefte had aan ondersteuning berust dus op onwaarheid. In tegendeel, ik heb de heer K. medegedeeld graag gebruik te willen maken van de hulp van de accountant, in welk gesprek ik tevens bezwaar gemaakt heb tegen het door hem aanvragen van offertes betreffende mijn werkzaamheden achter mijn rug (welk bezwaar door de heer K. erkend werd). - De inhoud van de alinea beginnend met "Met betrekking tot werkzaamheden etc." is mij volstrekt onduidelijk, zowel met betrekking tot het genoemde tijdsbeslag (enkele dagen, slechts halve dagen) als met betrekking tot "andere werkzaamheden" en de periode van augustus 1996 tot februari 1997. - \* Een administratie in opbouw (integratie (werkgever; N.o.) Drenthe en Friesland) is nooit zo netjes als in normale omstandigheden. Aangezien ik mijn werk niet mocht afmaken of overdragen aan een ander, bij mijn op non-actiefstelling op 24 maart jl., was het niet mogelijk uit te leggen waarom bepaalde zaken op een bepaalde plaats lagen/op een bepaalde manier waren opgeborgen, welke organisatie voor mij geheel en al duidelijk was (onder andere te betalen, te boeken, navraag etc.). Ook de urenregistraties lagen, voorzover nog niet geboekt, alfabetisch boekklaar. \* WP 7.0 uiteindelijk besteld na overleg met de heer K., wegens crashen van WP 6.1 en Windows 95, waardoor alle programma's vastliepen (slechte "communicatie" tussen programmatuur en besturingsprogrammatuur). Het programma is

geïnstalleerd door een stagiair, en liep direct weer vast, wat verholpen is na overleg met de WP-helpdesk. Dit gemeld aan de heer K. Het feit, dat ik minder secretariael werkzaam hoefde te zijn, houdt niet in, dat ik geen gebruik hoef te maken van een tekstverwerker: factureren, adressenlijsten deelnemers en andere relaties, etc. \* de BTW-berekening in Exact was nog niet ingesteld, aangezien er nog wat oude gegevens in de BTW-rekeningen stonden, die na overleg met de accountants weggeboekt zijn. Per 1997 kon ik de berekening met Exact "met een schone lei" gaan gebruiken. Gegevens hoe, zijn door mij al

opgevraagd en konden bij de nieuwe, geïntegreerde boekhouding zo ingevoerd worden. Controle wordt op dat moment niet uitgevoerd, doch slechts de totaalstelling van de te vorderen en te betalen BTW berekend. \* Door de heer K. geen melding aan mij gedaan, om in het geval van mevrouw O. WVA aan te vragen. De aanvraag loonkostensubsidie via het GAK heeft hij zelf geregeld; mij is niet verteld, dat WVA van toepassing was en ik had begrepen, dat deze subsidies niet samengingen in verband met anti-cumulatieregelingen. Toen ik ontdekte, dat dit wel kon, heb ik, zoals een office manager betaamt, meedenkend met het bedrijf, zelfstandig formulieren aangevraagd bij het Bureau Arbeidsvoorziening te Meppel, die - na invulling door de heer K. zijn ondertekend. Na afwijzing van de afgifte van de verklaring van langdurig werkloosheid van mevrouw O., heb ik met de heer K. overlegd om nog een brief, als verweer tegen de afwijzing te schrijven, hetgeen hij accordeerde. Ik was en ben van mening, zoals ook uit het gespreksverslag van de Arbeidsvoorziening Meppel blijkt, dat de (werkgever; N.o.) Drenthe duidelijk aangegeven heeft in aanmerking te willen komen voor subsidies op loonkosten en dat de Arbeidsvoorziening deze mogelijkheid had moeten aangeven, c.q. het GAK hieromtrent had moeten inlichten, toen dit instituut de bemiddeling overnam. Uit de eerste brief volgde de rest van de procedure automatisch (zie 1e verweer punt 3.3.3). - De onjuistheid van de door de directie gedane mededeling inzake het geven van voldoende tijd, middelen en faciliteiten om mijn werk uit te voeren, is reeds aangetoond in mijn 1e verweer punten 2.1, 2.2.4, 2.3.2 en de alinea onder punt 4, beginnend met "Op grond van vorenstaande etc.". Evenmin is juist, dat het volgen van een cursus boekhouding is "afgedaan als onzin"; deze was, gezien de tijdsduur, op dat moment niet te combineren met mijn toenmalige privé omstandigheden. Ik heb toen, na overleg met de heer K., de cursus loon- en salarisadministratie gevolgd.

- Ik ben te allen tijde bereid om in uw aanwezigheid van gedachten te wisselen met de door de heer K. aangevoerde "getuigen". Ook mijnerzijds bestaat voor u de mogelijkheid om deskundigen te horen. - Met betrekking tot de uitspraak, dat door de correspondentie van (verzoekster; N.o.) het vertrouwen van de heer K. is geschaad, merk ik op, dat deze correspondentie helaas noodzakelijk was geworden ten gevolge van de acties van de heer K. zelf. - Herroeping van het reeds gedane aanbod inzake de opzegtermijn, wordt door mij als niet geschreven beschouwd, als zijnde eenzijdige herroeping van een gedaan aanbod. CONCLUSIE De heer K, valt in het schrijven d.d. 23 april 1997 voortdurend in herhaling van (niet onderbouwde) feiten en tracht via een bepaalde vorm van retoriek een bepaald beeld op te roepen, teneinde zijn doel te bereiken. Het resultaat is een onlogisch stuk, waar de heer K. op vaak onduidelijke wijze uitspraken doet, welke berusten op hele c.q. halve onjuistheden, die dusdanig uit hun verband zijn getrokken, dat van een juiste, met de werkelijkheid overeenstemmende voorstelling van zaken geen sprake meer is. Zoals reeds gezegd, was ik van een aantal gedane uitspraken niet op de hoogte, noch is hiervan in enigerlei opzicht gebleken in mijn omgang met betrokkenen. Op een aantal opmerkingen van de heer K. ben ik niet inhoudelijk meer ingegaan, omdat deze al uitgebreid eerder en/of in mijn 1e verweer ter sprake zijn gekomen. Tenslotte moet mij nog van het hart, dat

het me spijt te moeten constateren, dat door de handelwijze van de heer K. deze gelegenheid, die in de kern van de zaak toch slechts berustte op een enkel verschil van inzicht, op een dergelijke wijze geëscaleerd is. Ik verzoek u dan ook wederom om inzake deze ontslagaanvraag in voor mij positieve zin te beschikken. (...)

. B.: tot op heden heb ik de door u telefonisch d.d. 1 mei 1997 aangekondigde brief van de (werkgever; N.o.) Drenthe nog niet ontvangen. In dit verweer heb ik daar dus nog niet op kunnen reageren..."

1.6. Bij beslissing van 29 mei 1997 verleende de RDA werkgever toestemming de arbeidsverhouding met verzoekster te beëindigen. De RDA overwoog daarbij het volgende: "...Dat de door werkneemster en werkgever ingebrachte argumenten ten volle zijn meegenomen bij de oordeelsvorming, welke tot deze beslissing heeft geleid; werkgever een ontslagvergunning vraagt omdat werkneemster niet in staat is geweest de werkzaamheden op de door de directie gewenste wijze te doen; de directie geen vertrouwen meer heeft in verbetering; werkneemster zich verweert en stelt dat de werkdruk te hoog was, zij een veelheid aan taken had; zij onvoldoende werd gesteund, dan wel gegevens ontving bij de uitvoering van haar taak; werkgever stelt al vanaf 1994 aangegeven te hebben wat de gewenste werkwijze en opzet van de financiële- en project-administratie moest zijn; dat over de resultaten van de gevoerde administratie herhaaldelijk is gesproken en werd aangedrongen op verbetering en overschakeling op Exact-programmatuur; werkneemster ten onrechte zonder overleg overuren had opgebouwd; werkgever de arbeidsverhouding ernstig verstoord acht; werkneemster zich blijft verweren en als reden aanvoert de werkdruk en onduidelijke afspraken voor de administratieve achterstand; daar werkgever en werkneemster op bijna alle gebieden van mening verschillen de voortzetting van dit dienstverband niet langer gewenst lijkt..."

1.7. Verzoekster kon zich met de door de RDA voor haar afgegeven ontslagvergunning niet verenigen. In haar brief van 14 juli 1997 aan de RDA merkte zij hierover het volgende op:

"...Deel ik u mede, het absoluut oneens te zijn met de formulering van de overwegingen toestemming te verlenen aan de (werkgever; N.o.) de arbeidsverhouding met ondergetekende te beëindigen. In tegenstelling tot het in de overweging vermelde, meen ik te moeten constateren, dat mijn brieven niet of nauwelijks, of onnauwkeurig zijn gelezen: immers de verwoordingen van de argumentatie zijn een verdraaiing van het door mij geschrevene, enkele punten zijn (soms ten dele) onjuist en één punt wordt noch in de brieven van de heer K., noch in die van ondergetekende genoemd.

Tevens is niet ingegaan op mijn bezwaar tegen de juridische misvatting aangaande nieuwe argumenten van de heer K. in zijn brief (...) d.d. 23 april 1997, inzake het inbrengen van nieuwe "redenen" in een brief, die slechts een reactie had horen te zijn op mijn eerste verweerschrift d.d. 11 april 1997. Onderstaand wil ik puntsgewijs ingaan op uw argumenten, te beginnen bij: "Werkneemster zich verweert...":

1.1 de werkdruk zou ten dele weggenomen moeten worden door een secretaresse aan te stellen. Deze secretaresse vereiste echter zeer veel ondersteuning, zodat de werkdruk pas

rond september/oktober 1996 effectief verlicht werd. Daarna kon ik pas achterstallig werk gaan inlopen. 1.2 de werkdruk zou tevens stukken minder opgelopen zijn, indien de directie (i.e. de heer K.) gezorgd had, dat de gegevens, benodigd voor het voeren van de boekhouding en de projectadministratie zowel door hemzelf als door enkele andere collega's correct en tijdig werden aangeleverd, zoals vele keren door mij aangegeven. 1.3 Ik heb mij in mijn brieven niet beklagd over de diversiteit van mijn taken, maar bezwaar gemaakt tegen de suggestie in de brieven van de heer K., dat ik alleen de boekhouding moest inkloppen in de computer, hetgeen absoluut onjuist is. Ik ben immers aangenomen, om "alles te doen, wat niet milieutechnisch is" en slechts het licht secretariael werk is, na lange tijd en lang inwerken, door de secretaresse overgenomen. 2 "zij onvoldoende werd gesteund..." Deze onvoldoende ondersteuning leidde ertoe, dat er telkenmale dingen nagevraagd moesten worden, hetgeen veel tijd (enkele uren per week) kostte, die voor andere werkzaamheden gebruikt hadden kunnen worden (zie ook punt 1.2) 3 "werkgever stelt al..." De dateringen van de heer K. zijn onjuist, zie hiervoor mijn eerste verweer d.d. 11 april 1997 punt 2.3.2. De heer K. heeft in zijn reactie op deze brief dit punt (en vele andere punten) niet en zeker niet onderbouwd weerlegd. Dit punt kan dus niet als argument in de beslissing in de onderhavige procedure worden aangemerkt. 4 "dat over de resultaten..." Noch in de brieven van de heer K., noch in die van ondergetekende is vermeld, dat ik niet in Exact werkte, hetgeen ook onjuist zou zijn, aangezien zowel de gehele boekhouding, als ook de projectadministratie in Exact uitgevoerd werd. De terminologie "overschakelen op Exact" is dan ook volledig onjuist. De heer K. had bezwaren tegen enkele wel degelijk nuttige en soms zelfs verplichte

controles en handelingen, die ik uitvoerde en zonder welke de boekhouding niet verantwoord gevoerd kon worden. 5 "werkneemster zonder toestemming..." Zie o.a. punt 2.2.2, derde alinea uit mijn eerste verweer d.d. 11 april 1997, alsmede het tweede punt op blad 2 van mijn tweede verweerschrift van 7 mei jl. Uit deze punten volgt, dat het verhaal, dat ik onrechtmatig overuren zou hebben opgebouwd, onjuist is. De genoemde 17 dagen zijn ontstaan in de tijd, dat de (werkgever; N.o.) al wel werk te doen had, maar nog geen geld om deze dagen uit te betalen, vóór het directeurschap van de heer K. Dit was ook de heer K. bekend en dat is tevens de reden, dat hij de uren geaccordeerd heeft. 2 "werkgever de arbeidsverhouding..." Dit argument is niet aangevoerd in de ontslagaanvraag van de heer K. Aangezien er in deze procedure cf. uw folder "ontslag" een hoor en wederhoorprincipe gehanteerd wordt, waarbij gereageerd wordt op de argumenten van de tegenpartij, had dit nieuwe argument, dat pas in de reactie (i.e. het formeel tweede schrijven) van de heer K. ter tafel kwam, nooit meegenomen mogen worden in de oordeelsvorming. Overigens heb ik hiertegen in mijn tweede verweer, onder het kopje "FORMEEL" reeds bezwaar gemaakt. 3 "werkneemster zich..." Wederom een onjuiste interpretatie; zie hiervoor de punten 1 en 2 van deze brief. 4 "daar werkgever en werkneemster..." Werkgever en werkneemster verschillen in bepaalde punten van mening; de meeste "argumenten" van de heer K. zijn echter geheel of gedeeltelijk onjuist resp. verdraaiingen van de waarheid, en dan ook stuk voor stuk door mij weerlegd. Het is m.i.

volledig onjuist, dat, wanneer er dermate grote tegenstrijdige belangen in het spel zijn, één persoon zowel werkgever als werknemer moet adviseren én bovendien nog advies moet geven inzake het al dan niet goedkeuren van een ontslagaanvraag. Overigens deel ik u mede, dat de heer K. niet voldoet aan zijn schriftelijke toezegging twee maanden opzegtermijn in acht te zullen nemen en evenmin aan zijn wettelijke verplichting om niet opgenomen snipperdagen en vakantietoeslag uit te betalen. Ook de genoemde 17 dagen, die door hem geaccordeerd zijn, zijn niet uitbetaald. E.e.a. geverifieerd bij W. Accountants. Ook aan de belofte van hulp bij sollicitaties is niet voldaan..."

1.8. De RDA antwoordde verzoekster schriftelijk op 7 augustus 1997:

"...

1. Op uw, als laatst genoemde, opmerkingen met betrekking tot het niet nakomen van de verplichtingen van de werkgever kan ik verder niet ingaan. Dit zijn zaken tussen u en uw werkgever en vallen buiten het gebied van mijn bevoegdheid inzake ontslagvergunningen. U kunt van ons een advies ontvangen over uw mogelijkheden, doch voor ons ligt hier verder geen taak als betrokken partij.

2. U geeft aan van mening te zijn dat op een onvoldoende wijze is ingegaan op uw argumenten in de procedure voor de aanvraag van uw ontslagvergunning, danwel dat de motivering niet de argumentatie dekt. In de motivatie is aangegeven dat alle argumenten zijn meegewogen, welke geleid hebben tot de conclusie in de laatste zinsnede. In de overige tekst is getracht weer te geven op welke specifieke onderdelen van de aangedragen argumenten extra aandacht wordt gevestigd om de conclusie duidelijk te verantwoorden. Dit dient niet te worden gezien als een volledige weergave van alle door partijen aangedragen argumenten en de waardering hiervan. In die zin oogt het mij onjuist om de door u vermelde conclusie aan deze weergave van slechts enkele argumenten te geven. Uiteraard staat het u vrij van mening te zijn, dat een andere waardering de voorkeur geniet, c.q. in uw optiek de juiste zou zijn. Getracht is door de Ontslagcommissieleden en mij om alle argumenten te wegen en op grond hiervan tot een besluitvorming te geraken, gebaseerd op redelijkheid, niet uitputtende, maar voldoende duidelijk wijze te verwoorden. Wat betreft uw opmerking dat er in de 2e ronde nieuwe argumenten door uw werkgever zijn aangevoerd, ben ik van mening dat uw werkgever de basis van zijn aanvraag onvoldoende functioneren en daardoor het gebrek aan vertrouwen middels diverse aspecten heeft getracht te onderbouwen. Er is naar mijn mening geen sprake geweest van het invoegen van nieuwe gronden, waarop de aanvraag was gebaseerd doch veeleer een nadere toelichting c.q. verdere toelichting naar aanleiding van het door u in eerste instantie ingediende verweer.

Met deze nadere toelichting op de wijze waarop de beslissing tot stand is gekomen, hetgeen waarop dit is gebaseerd en de wijze waarop dit is verwoord in de motivatie, hoop ik op een voldoende wijze uw brief beantwoord te hebben..."

## **2. Standpunt van verzoekster**

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder

**KLACHT** en naar haar onder **1. Feiten** opgenomen brieven.

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

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

"...Ingevolge de toelichting op artikel 10, eerste lid, van het Delegatiebesluit ex artikel 6, derde en vierde lid, BBA 1995 (hierna het Delegatiebesluit) (zie **ACHTERGROND**; N.o.), geldt als uitgangspunt dat de arbeidsverhouding met een disfunctionerende werknemer beëindigd moet kunnen worden. De werkgever zal dit disfunctioneren voor de Regionaal Directeur wel aannemelijk moeten maken. Voorts dient de werkgever het disfunctioneren bij de werknemer zélf aan de orde te hebben gesteld alvorens tot de ontslagaanvraag over te gaan. De werknemer dient derhalve niet door de ontslagaanvraag wegens disfunctioneren te worden overvallen. Welnu, vaststaat dat het functioneren van verzoekster al sedert lange tijd (in elk geval sedert februari 1996) onderwerp van discussie was. Werkgeefster stelt dat verzoekster, ondanks de door haar getoonde inzet, na 2½ jaar nog steeds niet in staat is haar werkzaamheden op de door werkgeefster gewenste wijze te verrichten. Meer concreet stelt werkgeefster, dat zij reeds in februari 1996 met verzoekster had afgesproken dat het voeren van de financiële administratie en de projectadministratie de hoofdtaken van verzoekster betroffen en dat pas in derde instantie noodzakelijke secretariële werkzaamheden door haar verricht dienden te worden. Ondanks deze afspraak en ondanks het laten bijscholen en ondersteunen van verzoekster bleven er echter achterstanden in de financiële administratie en de projectadministratie bestaan en bleef de administratie een grote wanorde, aldus werkgeefster. Werkgeefster schrijft één en ander onder meer toe aan verzoeksters inefficiënte tijdbesteding (het (dubbel) voeren van de financiële administratie met behulp van zowel Exact als selfmade Excel-worksheets in plaats

van alleen met behulp van Exact, waar werkgeefster expliciet om had verzocht) alsmede aan het feit dat verzoekster zich, tegen de gemaakte afspraken in, met de meest uiteenlopende zaken bleef bemoeien. In het door verzoekster gevoerde verweer (in het bijzonder pagina twee van verzoeksters brief van 11 april 1997) worden de achterstanden en de wanorde in de financiële administratie en de projectadministratie bevestigd.

Verzoekster stelt echter:

\* dat zij pas in mei 1996 ondersteuning van een secretaresse heeft gekregen, terwijl de werkdruk al veel langer zeer hoog was; \* dat het inwerken van bovengenoemde secretaresse veel tijd vergde; \* dat de adviseurs de urenregistraties, benodigd voor de administratie, veelal te laat en onjuist ingevuld aanleverden; \* dat de achterstand in 1997 veroorzaakt werd door de fusie met (werkgever; N.o.) Friesland, alsmede door het verrichten van buitengewone werkzaamheden door verzoekster (het maken van arbeidscontracten, installeren van computers etcetera); Kort samengevat komt het verweer van verzoekster hierop neer, dat zij zich niet verantwoordelijk acht voor de achterstanden in de administratie. Ik ben echter van mening dat ten aanzien van verzoekster, gelet op de

expliciet aan haar opgedragen hoofdtaken (te weten het voeren van de financiële administratie en de projectadministratie), de hoogte van haar salaris en de lengte (van) haar dienstverband (sedert 1993 in dienst), een grote mate van verantwoordelijkheid geldt voor het voeren van de financiële administratie en de projectadministratie en dat het niet aangaat deze verantwoordelijkheid af te schuiven op anderen. Gelet op de blijvende achterstanden in de financiële administratie en de projectadministratie, het afschuiven van verantwoordelijkheden in deze door verzoekster, alsmede de eigenzinnige manier van werken/optreden, waarvan verzoekster in haar verweer blijkt geeft (zoals het tegen de gemaakte afspraken in blijven gebruiken van Excel-worksheets náást Exact; het zonder opdracht of medeweten van de directie doorwerken tijdens de middagpauze om deze uren vervolgens bij werkgeefster als opgebouwde vakantiedagen/overwerk op te voeren; het aanvankelijk afwijzen van een verzoek van de directie (december 1996) om een persoonlijk gesprek omdat een overleg in breder verband haar logischer leek én het zich tegen de gemaakte afspraken in blijven bezighouden met de meest uiteenlopende zaken) ben ik van mening dat het disfunctioneren van verzoekster voldoende aannemelijk is gemaakt. Nu werkgeefster reeds vanaf begin februari 1996 het belang van het deugdelijk voeren van de

financiële administratie en de projectadministratie (1e en 2e prioriteit) in diverse gesprekken met verzoekster heeft benadrukt, haar heeft laten bijscholen en ondersteunen teneinde één en ander te bewerkstelligen en verzoekster hier ten tijde van de ontslagaanvraag nog steeds niet in was geslaagd, ben ik van mening dat de Regionaal Directeur in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen om de ontslagvergunning voor verzoeker te verlenen. Voor zover verzoekster klaagt over het feit, dat de Regionaal Directeur in zijn brief van 7 augustus 1997 niet inhoudelijk is ingegaan op alle door verzoekster in haar klachtbrief van 14 juli 1997 aangegeven punten, wil ik opmerken dat de Regionaal Directeur in zijn brief van 7 augustus 1997 terecht stelde dat hij niet kon ingaan op verzoeksters opmerkingen met betrekking tot het niet nakomen van de verplichtingen van werkgeefster, nu dit immers zaken betroffen die alléén verzoekster en werkgeefster aangaan en de Regionaal Directeur hier geen bemoeienis mee heeft. Voor zover verzoekster echter van mening is dat de Regionaal Directeur de ontslagbeschikking onvoldoende heeft gemotiveerd wil ik opmerken dat, ondanks het feit dat de Regionaal Directeur heeft aangegeven dat alle argumenten van partijen in de beslissing zijn meegewogen, in de beslissing van de Regionaal Directeur onvoldoende tot uitdrukking komt waarom het ontslag van verzoekster wegens disfunctioneren gerechtvaardigd was..."

3.2. Daarnaast gevraagd deelde het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening de Nationale ombudsman telefonisch mee dat uit de in het ontslagdossier van verzoekster aanwezige stukken bleek dat er geen brief van werkgever, gedateerd 29 april 1997, was ontvangen, waarschijnlijk was bedoeld de brief van 23 april 1997 waar verzoekster wel een afschrift van had ontvangen. Aangezien de RDA geen brief van werkgever van 29 april 1997 had ontvangen, was deze ook niet aan verzoekster voorgelegd voor een nadere reactie.

#### 4. Reactie van verzoekster

In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoekster de Nationale ombudsman mee haar eerder ingenomen standpunt te handhaven. Voorts merkte zij onder meer nog op:

"Het bureau arbeidsvoorziening gaat in haar reactie wederom niet in op de toch zeer duidelijk door mij geformuleerde klachten (noch die genoemd in mijn direct aan het bureau gerichte klachtschrift, noch op die, die door uw instelling aan hen zijn doorgezonden) inzake de behandeling van mijn ontslag

bij (werkgever; N.o.). Uit de houding van het bureau arbeidsvoorziening blijkt m.i. een diepe minachting voor de werknemer, hetgeen blijkt uit alle reacties van het bureau, op mijn klachten, zowel als al uit de "motivatie" bij de toekenning van genoemd ontslag. Ook uit het antwoord op uw schrijven blijkt, dat alleen de door de heer K. vertelde sprookjes meegenomen zijn in de afweging en uit niets is te constateren, dat door het bureau opgemerkt is, dat in mijn beide verweerschriften ieder "argument" van werkgever (hiermee doel ik op de vele hele en halve onwaarheden, alsmede volledige verdraaiingen van feiten, die de heer K. te berde heeft gebracht) volledig weerlegd is. Eigenlijk heeft men geen van mijn vragen beantwoord, ook niet na uw bemoeienis. Voor de volledigheid zal ik enkele punten in deze brief van het bureau arbeidsvoorziening opnieuw bespreken, hoewel alles reeds overduidelijk in mijn verweerschriften ter sprake is gekomen en reeds elk onderstaand punt in deze verweerschriften is behandeld. (...) - Er is door werkgever met mij *nooit gesproken over disfunctioneren*; er zijn logischerwijs in de loop van het werk zaken besproken, zoals in ieder bedrijf gebeurt. De besproken punten zijn door mij uitgevoerd, voor zover uitvoering niet in de weg werd gestaan door het gebrek aan ondersteuning door de directie (i.e. de heer K.). De ontslagaanvraag heeft mij dan ook ten zeerste overvallen, in tegenstelling tot het in de brief van bureau arbeidsvoorziening vermelde. - Er wordt gesteld, dat ik hoofdzakelijk boekhoudkundige taken zou uitvoeren en geen secretariële. Hier wordt, zoals ik in mijn verweerschriften al heb aangegeven, voorbij gegaan aan het feit, dat mijn werkzaamheden "al het niet milieutechnische werk" betroffen, en uiteindelijk pas in september 1996 *alleen de licht-secretariële werkzaamheden* effectief door iemand anders, in een parttime functie (50%), overgenomen zijn en dus, ondanks alle mooie verhalen van werkgever, alle verdere werkzaamheden nog steeds door mij uitgevoerd moesten worden. - Er wordt hier ongenueanceerd aangegeven, dat "de adviseurs" de urenregistraties.... Dit betrof voornamelijk een van de adviseurs en de directeur zelf: juist die mensen, die de ingewikkeldste urenregistraties hadden, aangezien zij op zeer vele projecten schreven en deze veelal niet correct van of zelfs van foute nummers én tekst voorzagen. Ook dit is

reeds zij het in iets mindere mate op de persoon gericht aangeduid in de verweerschriften. - Er wordt gesteld, dat er grote achterstanden bleven bestaan. Dit is ronduit een leugen; de redenen voor de situatie in maart 1997 zijn door mij reeds uitvoerig in mijn verweerschriften duidelijk gemaakt (o.a. onder het hoofd "redenen voor achterstand..."). En



hoe zou er in begin februari accountantscontrole over 1996 hebben kunnen plaatsvinden, als de boekhouding 1996 niet volledig was afgewerkt (inclusief de nieuw door mij uit te voeren accountantsvoorcontroles)? Al hetgeen aan de situatie in maart 1997 ten grondslag lag was dan ook door de directie opgedragen (en voor het grootste deel reeds uitgevoerd). Voor wat betreft de z.g. wanorde: indien een boekhouding (al dan niet in opbouw) niet kan worden overgedragen aan een opvolger en men er zonder kennis van zaken in begint rond te trekken, wordt een en ander inderdaad, hoe geordend voordien ook, een wanorde. - Er wordt in de brief beweerd, dat de achterstand 1997 veroorzaakt werd door een fusie.... Die fusie was slechts een deel van de redenen, zoals vermeld in het reeds eerder genoemde kopje "redenen voor achterstand...". - De korte samenvatting van het bureau arbeidsvoorziening sluit leuk aan op hun verhaal, maar is in het licht van alle door mij aangevoerde argumenten ten enenmale onjuist. De "blijvende achterstand"; de onzin inzake Excel/Exact; het z.g. doorwerken tijdens de pauze; de "weigering van een persoonlijk gesprek"; het "me bezighouden met de meest uitlopende zaken", dit alles is ook uitgebreid in de verweerschriften behandeld. Voorts wordt er gesproken van "bijscholen en ondersteunen van werknemer": ook hier blijkt, dat de verweerschriften bij het bureau arbeidsvoorziening niet aan bod zijn gekomen:

- bijscholing is überhaupt niet van toepassing en ook niet ter sprake geweest, tenzij je het behalen van een PD loonadministratie als "bijscholing" wenst te zien. De cursus bij Exact heeft welgeteld, en pas na veel vragen van mijn kant en 2 medecursisten, in het laatste half uur van de cursus iets nieuws opgeleverd en is dus zeker geen nuttige bijscholing. Deze cursus had dan ook gemakkelijk en veel goedkoper vervangen kunnen worden door een uitgebreid gesprek met de helpdesk, zoals ik ook aan werkgever had gevraagd. - ondersteuning is niet verleend. -

Inzake het niet nakomen van de verplichtingen door werkgever: dit is duidelijk een laatste puntje "ter informatie", mede om aan te geven, dat men zich op werkgever verkeken heeft en als zodanig was het m.i. nogal vreemd, dat dit als hoofdpunt behandeld werd in het antwoord op mijn klachtenbrief. De zinsnede, dat ontslag wegens disfunctioneren gerechtvaardigd was, lijkt mij, gezien al het vorenstaande, dan ook ten enen male incorrect. (...) - Inzake uw telefonische navraag (blad 32 punt 3.2) inzake de datum van de brief, die het bureau arbeidsvoorziening niet aan mij verzonden heeft c.q. niet aan mij gemeld heeft, dat deze niet nagezonden zou worden: ik werk al jaren secretarieel en het nauwkeurig opnemen van in een telefoongesprek ter sprake komende gegevens als data e.d. is voor mij een gewoonte geworden. Buitendien lijkt "23 april" absoluut niet op "29 april", dus van spraakverwarring kan ook geen sprake zijn. Het begint er wat op te lijken, dat dit een moedwillige poging was, om mijn tweede verweerschrift te laat te doen binnen komen! Het feit, dat men zelfs niet even gebeld heeft, dat deze brief bij nader inzien toch niet verzonden zou worden zou hier m.i. ook op kunnen wijzen..."

## Beoordeling

## 1. Ten aanzien van het verlenen van de ontslagvergunning

1.1. Ingevolge artikel 10, eerste lid, van het Delegatiebesluit 1993 kan op grond van ongeschiktheid van de werknemer voor de functie slechts toestemming voor ontslag worden verleend indien, onder meer, de werkgever deze ongeschiktheid aannemelijk heeft gemaakt en indien de werkgever tevens voldoende contact heeft gehad met de werknemer om te trachten verbetering te weeg te brengen in diens functioneren. Uitgangspunt is, dat de arbeidsverhouding met een disfunctionerende werknemer moet kunnen worden beëindigd (zie **ACHTERGROND**).

1.2. Als reden voor de aanvraag om afgifte van een ontslagvergunning voor verzoekster voerde de werkgever bij de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe (RDA) aan dat verzoekster, ondanks de door haar getoonde inzet, niet in staat was haar werkzaamheden op de door de directie gewenste wijze uit te voeren. Werkgever merkte in dit verband op dat met verzoekster in

februari 1996, op 6 en 9 december 1996 en op 24 maart 1997 functioneringsgesprekken waren gehouden. Tijdens het gesprek van februari 1996 was met verzoekster afgesproken dat haar werkzaamheden zouden worden beperkt tot de financiële administratie, projectadministratie en contracten. Bij de uitvoering van deze werkzaamheden diende gebruik te worden gemaakt van de Exact-programmatuur. Ondanks deze afspraak, het volgen van de benodigde cursussen door verzoekster en het ondersteunen van verzoekster bleven er echter achterstanden in de financiële administratie en de projectadministratie bestaan en bleef de administratie een grote wanorde, aldus werkgever. Volgens werkgever was dit voornamelijk te wijten aan het feit dat verzoekster, ondanks herhaaldelijk verzoek van de directie, de financiële administratie niet alleen met behulp van Exact-programmatuur uitvoerde maar daarvoor ook de zogenoemde selfmade Excel-worksheets gebruikte. Dit leidde tot dubbel werk en een inefficiënte besteding van uren en daardoor tot een achterstand in de te factureren bedragen en uren. Gelet op dit gegeven en terugziend op een periode van 2,5 jaar van voortdurende conflicten onder andere weerstand van verzoekster tegen het invullen van urenverantwoording en het aanspraak maken door verzoekster op extra vrije dagen omdat zij (zonder toestemming en medeweten van de directie) had doorgewerkt in de middagpauzes, had werkgever geen vertrouwen meer in een verbetering van het functioneren van verzoekster.

1.3. Verzoekster ging in haar verweer uitvoerig in op de door werkgever aangevoerde argumenten om het dienstverband met haar te beëindigen. In grote lijnen kwam verzoeksters verweer erop neer dat haar functioneren de afgelopen jaren was gewaardeerd met toegekende loonsverhogingen, dat er van de gevoerde functioneringsgesprekken nooit een schriftelijk verslag was vastgelegd en dat de in februari 1996 gemaakte afspraken door haar wel waren nagekomen. Ten aanzien van de ondersteunende kracht merkte verzoekster op dat zij pas in mei 1996 ondersteuning van een secretaresse had gekregen, terwijl de werkdruk al veel langer zeer hoog was en dat

het inwerken van deze secretaresse veel tijd had gekost. Wat betreft de achterstand in haar werkzaamheden erkende verzoekster dat er een achterstand was in het factureren. Zij weet dit echter enerzijds aan het feit dat de adviseurs de urenregistraties, benodigd voor de administratie, veelal te laat en onjuist ingevuld aanleverden en anderzijds aan de fusie van haar werkgever, vestiging Drenthe, met de vestiging Friesland en het door haar verrichten van buitengewone werkzaamheden, zoals het opstellen van arbeidscontracten, het installeren van software op computers en het aanvragen van vermindering premies volksverzekeringen en het vervolgens tegen de afwijzing van deze aanvraag verweer voeren bij het Arbeidsbureau te Meppel. Wat betreft de wijze waarop zij

werkzaamheden verrichtte, gaf verzoekster een uitvoerige verklaring waarom zij de boekingen niet alleen in Exact maar ook in Excel uitvoerde.

1.4. Werkgever merkte in zijn reactie op dat verzoekster in het verleden vaker op haar functioneren was gewezen dan alleen tijdens de hierboven genoemde functioneringsgesprekken. In een dergelijke kleine organisatie zoals werkgever was het echter niet gebruikelijk noch gewenst om van elk dergelijk gesprek een verslag op te maken. Verder benadrukte werkgever nogmaals dat hij tegenover verzoekster herhaaldelijk de wens had uitgesproken dat zij de boekingen alleen met behulp van de Exact-programmatuur zou verrichten. Het oplopen van de werkdruk was volgens werkgever dan ook niet zozeer te wijten aan de feitelijke werkdruk maar aan de vasthoudendheid van verzoekster aan de oude, door de jaren opgebouwde werkmethode en werkwijze, een gebrek aan theoretische scholing op boekhoudkundig/administratief gebied en gebrek aan flexibiliteit. Dit werd geïllustreerd door het gegeven dat het voeren van de financiële en projectadministratie volgens werkgever op dat moment op de door de directie gewenste wijze slechts drie halve dagen zou vergen. Voorts was gebleken dat er in het geheel geen werkzaamheden met betrekking tot de integratie van de vestiging Friesland met de vestiging Drenthe waren verricht, aldus werkgever.

1.5. Verzoekster ging in haar nader verweerschrift uitvoerig in op hetgeen door haar werkgever was aangevoerd. Zij benadrukte nogmaals welke werkzaamheden er door haar waren verricht en waarom zij deze werkzaamheden zo verrichtte. Voorts ontkennde zij dat er geen werkzaamheden zouden zijn verricht in het kader van de integratie met vestiging Friesland. Verder merkte zij op dat haar werkzaamheden meer inhielden dan door werkgever werd aangevoerd en dus ook niet in drie halve dagen konden worden afgedaan.

1.6. Op basis van hetgeen partijen tijdens de ontslagprocedure hadden aangevoerd, kon de RDA in redelijkheid tot zijn besluit van 29 mei 1997 komen tot het verlenen van de gevraagde ontslagvergunning. In dit verband is van belang dat er sprake was van een achterstand in het factureren en dat werkgever verzoekster hier herhaaldelijk op heeft gewezen. Ondanks het gesprek in februari 1996 en de tijdens dit gesprek gemaakte afspraken is verzoekster er niet in geslaagd er voor te zorgen dat er in de toekomst geen achterstand meer in haar werkzaamheden zou optreden. Tevens is van belang dat werkgever verzoekster uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat zij, teneinde dubbel en inefficiënt werken te voorkomen, de boekingen voortaan alleen nog maar met behulp van

de Exact-programmatuur zou verrichten en niet ook in Excel. Ondanks deze wens van werkgever bleef verzoekster haar werkzaamheden uitvoeren op de wijze zoals zij voor wenselijk hield.

Gelet op het vorenstaande kon de RDA in redelijkheid tot de conclusie komen dat voortzetting van het dienstverband met verzoekster niet langer gewenst leek, en aldus overgaan tot afgifte van een ontslagvergunning voor verzoekster. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **2. Ten aanzien van de motivering van de ontslagvergunning**

2.1. Op grond van het motiveringsbeginsel behoort een beschikking te zijn voorzien van een kenbare en deugdelijke motivering, zeker indien de genomen beslissing het belang van een bij deze beslissing rechtstreeks betrokkene in negatieve zin raakt. In het geval van een beschikking waarbij een ontslagvergunning wordt verleend, betekent dit dat uit de motivering moet blijken hoe de RDA tot zijn beslissing is gekomen, en welke invloed het verweer van de betrokken werknemer heeft gehad op zijn beslissing.

2.2. De RDA geeft in zijn ontslagbeschikking aan welke argumenten er door werkgever en verzoekster tijdens de ontslagprocedure over en weer zijn aangevoerd. Vervolgens concludeert de RDA dat voortzetting van het dienstverband niet langer gewenst lijkt omdat werkgever en verzoekster op bijna alle gebieden van mening verschillen. Uit deze motivering blijkt echter niet waarom het ontslag van verzoekster wegens ongeschiktheid voor haar functie gerechtvaardigd was. De RDA had op enigerlei wijze moeten aangeven waarom hij deze mening was toegedaan. In dit verband kan worden gewezen op de reactie van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening (het CBA) op de klacht van verzoekster (zie **BEVINDINGEN**, onder 3.). Het CBA geeft daarin uitdrukkelijk aan waarom verzoekster ongeschikt was voor haar functie. Het CBA merkte op dat van verzoekster een grote mate van verantwoordelijkheid mocht worden verwacht voor het voeren van de financiële administratie en de projectadministratie gelet op de expliciet aan haar opgedragen hoofdtaken, de hoogte van haar salaris en de lengte van haar dienstverband, en dat het niet aanging deze verantwoordelijkheid af te schuiven op anderen. Gelet op de blijvende achterstanden in de financiële administratie en de projectadministratie, het afschuiven van verantwoordelijkheden in deze door verzoekster, alsmede de eigenzinnige manier van werken/optreden, waarvan verzoekster in haar verweer blij gaf, was het CBA van mening dat werkgever het disfunctioneren van verzoekster voldoende aannemelijk had gemaakt. Deze argumenten komen in de ontslagbeschikking van de RDA niet tot uitdrukking. Te dien aanzien heeft de RDA zijn ontslagbeschikking niet toereikend gemotiveerd. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **3. Ten aanzien van de brief van 7 augustus 1997**

3.1. Verzoekster klaagt er verder over dat de RDA in zijn brief van 7 augustus 1997 niet inhoudelijk ingaat op alle door haar in haar klachtbrief van 14 juli 1997 concreet aangegeven punten.

3.2. In haar brief van 14 juli 1997 gaat verzoekster uitvoerig in op de door de RDA voor haar op 29 mei 1997 verleende ontslagvergunning, en geeft zij puntsgewijs en gemotiveerd aan waarom zij zich met het verlenen van deze ontslagvergunning niet kan verenigen. Verder geeft zij in haar brief aan het onjuist te achten dat in een ontslagprocedure één persoon, te weten de RDA, zowel de werkgever als de werknemer moet adviseren én bovendien nog advies moet geven inzake het al dan niet goedkeuren van een ontslagaanvraag. Voorts merkte verzoekster op dat de werkgever de aan haar schriftelijk gedane toezegging betreffende twee maanden opzegtermijn niet was nagekomen, noch had voldaan aan zijn verplichting om niet opgenomen snipperdagen en vakantietoeslag aan haar uit te betalen.

3.3. De RDA antwoordde verzoekster bij brief van 14 augustus 1997 onder meer dat in de motivering van zijn ontslagbeschikking was aangegeven dat alle argumenten waren meegewogen, welke geleid hadden tot de conclusie dat voortzetting van het dienstverband niet langer gewenst leek. Voorts was in de ontslagbeschikking aangegeven op welke specifieke onderdelen van de aangedragen argumenten extra aandacht was gevestigd om deze conclusie duidelijk te verantwoorden. Deze weergave diende echter niet gezien te worden als een volledige weergave van alle door werkgever en verzoekster aangedragen argumenten en de waardering hiervan, aldus de RDA. Wat betreft het niet nakomen van de verplichtingen van de werkgever merkte de RDA op dat dergelijke aangelegenheden buiten zijn bevoegdheid vielen. Wel was het mogelijk verzoekster op deze punten nader te adviseren.

3.4. Gelet op het antwoord van de RDA kan niet worden gesteld dat de RDA voldoende inhoudelijk is ingegaan op de door verzoekster in haar brief van 14 juli 1997 aangevoerde argumenten waarom zij het niet eens was met de ontslagvergunning. Zoals hierboven onder 2.2. reeds is opgemerkt, blijkt uit de ontslagvergunning niet waarom het ontslag van verzoekster wegens ongeschiktheid voor haar functie gerechtvaardigd was. De RDA had op enigerlei wijze in zijn beschikking moeten aangeven waarom hij deze mening was toegedaan. Het enkele constateren dat de argumenten van werkgever en verzoekster tegen over elkaar staan, is niet voldoende om het disfunctioneren aan te tonen. Dit impliceert tevens dat de RDA in zijn brief van 7 augustus 1997 niet had mogen volstaan met de enkele mededeling dat alle argumenten zijn meegewogen. Voorts valt niet

in te zien waarom de RDA verzoekster niet direct in zijn brief van 7 augustus 1997 had geadviseerd over de aan haar ten dienste staande mogelijkheden ten aanzien van het niet nakomen van de toezeggingen en verplichtingen van haar werkgever. Door deze handelwijze heeft de RDA uit een oogpunt van toereikende informatieverstrekking niet juist jegens verzoekster gehandeld. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk.

#### **4. Ten aanzien van het niet toesturen van de brief van werkgever van 29 april 1997**

4.1. Tenslotte klaagt verzoekster erover dat een medewerker van het arbeidsbureau de aan haar op 1 mei 1997 telefonisch gedane toezegging om haar een afschrift van de brief

van werkgever van 29 april 1997 aan de RDA te doen toekomen niet is nagekomen. Bij het opstellen van haar verweerschrift heeft verzoekster daarom deze brief van de werkgever niet kunnen betrekken.

4.2. Het CBA deelde tijdens het onderzoek mee dat geen brief van de werkgever van 29 april 1997 door de RDA was ontvangen. Om die reden had de RDA verzoekster dan ook geen afschrift van deze brief kunnen doen toekomen. Gelet hierop achtte het CBA het dan ook niet waarschijnlijk dat aan verzoekster zou zijn meegedeeld dat een dergelijke brief wel zou zijn ontvangen, en dat deze aan haar zou worden toegestuurd. Waarschijnlijk was met de brief van 29 april 1997 de brief van werkgever van 23 april 1997 bedoeld.

4.3. Welke informatie een medewerker van de RDA al dan niet aan verzoekster heeft verstrekt, is niet komen vast te staan. Gelet op het vorenstaande is in ieder geval wel komen vast te staan dat de RDA zijn beslissing op de ontslagaanvraag van 29 mei 1997 niet heeft gebaseerd op een brief van de werkgever van 29 april 1997 die hij in het kader van hoor en wederhoor eerst aan verzoekster had behoren voorleggen alvorens zijn beslissing te nemen. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Regionaal Directeur voor de Arbeidsvoorziening Drenthe te Assen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Centraal Bestuur voor de Arbeidsvoorziening te Zoetermeer, is niet gegrond ten aanzien van het verlenen van de ontslagvergunning en het niet toesturen van de brief van de werkgever van 29 april 1997 aan verzoekster, en gegrond ten

aanzien van de motivering van de ontslagvergunning en het niet voldoende inhoudelijk reageren op de brief van verzoekster van 14 juli 1997.