



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) een ontslagvergunning wegens een ernstige en duurzame verstoring van de arbeidsrelatie heeft verleend. Hij klaagt er in dit verband in het bijzonder over dat CWI:

1. de motivering van de beslissing laat steunen op een aantal gronden die:
 - a. rechtstreeks of vrijwel rechtstreeks uit de ontslagaanvraag afkomstig lijken te zijn;
 - b. geen steun vinden in hetgeen kan worden afgeleid uit het ontslagdossier.
2. haar beslissing laat steunen op een aantal overwegingen waarin hij zich niet kan vinden;
3. de ontslagaanvraag - in afwijking van de Beleidsregels Ontslagtaak - heeft beoordeeld op de grond 'ernstige en duurzame verstoring van de arbeidsrelatie' terwijl uit de door partijen aangevoerde feiten en omstandigheden afgeleid kon worden dat feitelijk 'verwijtbaar handelen' aan de ontslagaanvraag ten grondslag lag;
4. niet heeft vastgesteld dat herstel van de dienstbetrekking in redelijkheid niet mogelijk was, dit is althans niet gebleken.

Beoordeling Bevindingen

1. Verzoeker was, vanaf augustus 2006, werkzaam bij werkgeefster, een bedrijf dat een aantal vestigingen heeft waar onder meer verse fruitdranken worden verkocht. Het bedrijf wordt geleid door de oprichtster en eigenaresse, mevrouw Y, vanuit het hoofdkantoor te A. Verzoeker was werkzaam in een kiosk in de hal van een NS-station. Hij maakte de producten klaar en verkocht ze.

2. Op 21 februari 2007 stuurde verzoeker een e-mailbericht naar mevrouw Y. Hierin gaf hij werkgeefster een aantal tips over de bedrijfsvoering. Ook uitte hij zijn ongenoegen over onder meer de werkomstandigheden. Naar aanleiding van dit e-mailbericht vond, op 1 maart 2007, een gesprek plaats tussen verzoeker en onder meer Y.

Op 6 maart 2007 stuurde verzoeker een e-mailbericht naar zijn directe collega's waarmee hij hen inhoudelijk op de hoogte stelde van het gesprek dat hij met mevrouw Y had gehad. Op 12 maart 2007 vroeg mevrouw Y verzoeker om inzage in dit e-mailbericht. Verzoeker weigerde dit. De dag daarna weigerde mevrouw Y verzoeker persoonlijk de toegang tot het werk en verzocht zij hem te vertrekken.

Op 14 maart 2007 schreef mevrouw Y verzoeker een brief. Zij liet hem weten dat zijn weergave van het gesprek haaks stond op de wijze waarop zij het gesprek had ervaren. Naar haar mening had verzoeker hiermee de arbeidsrelatie ernstig verstoord.

3. Hierna heeft verzoekers gemachtigde werkgeefster enkele malen schriftelijk benaderd en onder meer laten weten dat verzoeker zich beschikbaar hield om het werk te hervatten. Verder liet hij weten dat, naar de mening van verzoeker, sprake was van een misverstand en ruis in de communicatie. Graag wilde hij de werkverhouding normaliseren, door middel van gesprekken.

4. Bij brief van 15 maart 2007 vroeg werkgeefster voor verzoeker een ontslagvergunning aan op grond van een ernstige en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie en belediging van de werkgever. In het verzoek gaf zij onder meer het volgende aan:

"Wij willen een ontslagvergunning aanvragen "voorzoover vereist" voor (verzoeker; N.o.) (...), op grond van een ernstige en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie en belediging van de werkgever. Wij hopen dat u genoeg redenen ziet voor een ontslag op staande voet.

(...)

21 Februari hebben wij een kritische mail ontvangen van (verzoeker; N.o.). Gelijktijdig kregen we een signaal van de formuletrainer (...), dat (verzoeker; N.o.) had geweigerd om de nieuwe aanbieding, bagel makreelpaté te verkopen. Wij, (...) Commercieel Manager en Ondergetekende, eigenaar en oprichter, zijn op 1 maart een gesprek met hem aan gegaan. (...) Dit gesprek is open en positief verlopen en geëindigd.

Des te verbaast waren wij dan ook toen wij hoorden, dat zonder ons medeweten, (verzoeker; N.o.) naar alle medewerkers van (de vestiging; N.o.) heeft gestuurd, behalve naar de bedrijfsleider aldaar. Ik heb hem verzocht om, omdat het een gespreksverslag betrof, deze mail ook naar mij te sturen. Dat weigerde (verzoeker; N.o.). Al snel werd echter duidelijk dat (verzoeker; N.o.) hier belang bij had, namelijk dat zijn mail een negatieve en absoluut onjuiste weergave van het feitelijke besprokene was. (...)

Direct de dag nadat ik op de hoogte gesteld was van de negatieve mail, heb ik dinsdag

ochtend 13 maart (verzoeker; N.o.) op non-actief gesteld. Hij weigerde te vertrekken, en ik heb toen de spoorwepolitie verzocht hem te verwijderen. Dat heeft de spoorwepolitie (...) gedaan. Daarna begon (verzoeker; N.o.) met een hetze en een laster campagne, o.a. door het lastig vallen van medewerkers met verschillende sms berichten, mails en telefoontjes. Dit resulteerde erin dat een van zijn collega's, vlak na zijn non-actief stelling, een sms naar ons heeft gestuurd waarin wij worden uitgemaakt voor fascisten. Die middag om 14:00 stond hij weer bij de winkel om de medewerkers die klaar waren met werken op te wachten. De formuletrainer (...) is erbij gestaan. (Verzoeker; N.o.) hield op met praten onder de opmerking: "Daar heb je weer zo'n luistervink van kantoor".

Maar ook bij instanties is hij onze goede naam aan het besmetten. Zo stond woensdag 14 maart een medewerker van de arbeidsinspectie (bij werkgeefster; N.o.) en daarna een medewerker van de Keuringsdienst van Waren. Toeval? Van de medewerker van de

Keuringsdienst weten we dat de klacht van (verzoeker; N.o.) vandaan kwam. (Verzoeker; N.o.) had gemeld dat de hygiënische omstandigheden bij (werkgeefster; N.o.) erbarmelijk zijn. Uiteraard heeft de desbetreffende ambtenaar dat niet kunnen constateren."

5. Op 30 maart 2007 stuurde mevrouw Y CWI een afschrift van een brief aan verzoekers gemachtigde van 23 maart 2007. Hierin liet zij hem weten dat het niet de kritiek van verzoeker was die maakte dat hij op non-actief was gesteld maar de zeer ernstige verdraaiingen van feiten in zijn e-mailbericht en de communicatie naar derden. Niet alleen de feiten, maar ook de indruk die hij gaf van de sfeer waarin het gesprek plaatsvond staan haaks op het feitelijke, zo gaf zij aan. Zij wees er nog op dat het bedrijf zich juist kenmerkte door een open cultuur. Verder liet zij weten dat de politie een verslag had gemaakt van het gebeurde. Ten slotte gaf zij aan geen vertrouwen meer te hebben in verzoeker; een nieuw gesprek zag zij dan ook niet met vertrouwen tegemoet.

6. Bij brief van 2 april 2007 voerde verzoekers gemachtigde verweer. Hij gaf het volgende aan:

"...(Verzoeker; N.o.) ziet niet in waarin een dergelijke verstoring zou zijn gelegen en in hoeverre deze voldoende ernstig en duurzaam zou zijn om een beëindiging van de arbeidsovereenkomst te rechtvaardigen. (...) (Verzoeker; N.o.) meent dat de ontstane situatie op een misverstand berust. Dit misverstand is in zijn ogen tamelijk eenvoudig op te lossen door een constructief gesprek, met name gezien het feit dat dit misverstand alleen bestaat tussen hem en de bedrijfsleiding maar niet op de werkvloer.

Op woensdag 21 februari 2007 verstuurde (verzoeker; N.o.) een e-mailbericht naar (mevrouw Y; N.o.) met als onderwerp "Suggesties enzo". Dit deed hij zoals hij zelf in dit bericht stelt omdat hij hoopte dat zij er iets mee zou kunnen. Zo suggereert (verzoeker; N.o.) in deze e-mail ten eerste, na het opvangen van geluiden van klanten en potentiële klanten, enkele aanpassingen in het assortiment. Ten tweede geeft hij op eigen doch constructieve en open manier uiting aan gevoelens van onvrede die zijns inziens bij het personeel op de werkvloer (...) leven. Niet onbelangrijk onderdeel van de onvrede vormen de gebrekkige werkomstandigheden waarmee het personeel zich geconfronteerd voelt. Het gaat daarbij niet om kleinigheden, maar om zijns inziens wezenlijke gebreken. Hij is met name bezorgd over het gebrek aan pauzes, het gebrek aan zitgelegenheid, de lawaaiige omgeving, de gladde vloeren, niet functionerende apparatuur en de in kwantitatief opzicht magere etensverstrekking. Daarnaast is er volgens de heer Heller sprake van een gebrekkige communicatie tussen de bedrijfsleiding en het personeel op de werkvloer. (...)

Als reactie op zijn e-mailbericht heeft (verzoeker; N.o.) op donderdag 1 maart 2007 een gesprek gehad met (mevrouw Y; N.o.) en met (mevrouw Z.; N.o.), commercieel manager, op het kantoor te Amsterdam. Hoewel dit gesprek naar de indruk van (verzoeker; N.o.) erg moeizaam verliep, had hij wel het gevoel dat er naar hem geluisterd werd. (...) Na het

gesprek bleken ook de collega's van (verzoeker; N.o.) zeer benieuwd naar de uitkomsten ervan. Ondanks een wettelijke verplichting daartoe (bij aantal van 50 of meer werknemers is de ondernemer verplicht om een ondernemingsraad in te stellen) bestaat er binnen (werkgeefster N.o.) zelfs geen personeelsvertegenwoordiging. En normale manier om problemen aan de kaak te stellen, is er dan ook niet.

De collega's van (verzoeker; N.o.) waren daarom blij dat hij het voortouw nam en (verzoeker; N.o.) besloot om zijn indruk van het gesprek weer te geven in een e-mailbericht aan zijn directe collega's (...).

De e-mail heeft (verzoeker; N.o.) vijf dagen na het gesprek opgesteld. Het betreft een persoonlijke indruk van het besprokene en is nooit bedoeld geweest als een feitelijke weergave ervan. Weliswaar bedient (verzoeker; N.o.) zich van onverbloemde bewoordingen en is hij kritisch ten opzichte van het besprokene, maar de toon van de mail is constructief. (...)

Na het gesprek verrichtte (verzoeker; N.o.) gedurende anderhalve week zijn werkzaamheden. Op maandagmiddag 12 maart 2007 eiste (mevrouw Y; N.o.) telefonisch om inzage in bovengenoemd e-mailbericht aan zijn collega's. Omdat hij geen reden zag om inzage te geven in zijn persoonlijke correspondentie, heeft (verzoeker; N.o.) dit geweigerd. Daarna heeft (mevrouw Y; N.o.) (verzoeker; N.o.) in de ochtend van dinsdag 13 maart 2007, voor aanvang van de werkzaamheden, persoonlijk de toegang tot zijn werk geweigerd, hem gevraagd de sleutel van de kiosk in te leveren en hem verzocht te vertrekken.

Toen (verzoeker; N.o.) opheldering vroeg over deze gang van zaken, weigerde zij hem antwoord te geven. Toen hij bij (mevrouw Y; N.o.) aandrang op nadere uitleg heeft zij gemeend de politie te moeten inschakelen. Dit was naar de mening van (verzoeker; N.o.), en kennelijk ook van de dienstdoende politieambtenaren, buiten alle proportie.

Als verweer tegen de ontslagaanvraag stelt (verzoeker; N.o.) het volgende.

Het feit dat (werkgeefster; N.o.) geen ondernemingsraad en zelfs geen personeelsvertegenwoordiging kent, maakt het moeilijk voor werknemers om gehoord te worden bij gebreken en klachten. Dit steekt met name gezien de groei van het concern in de afgelopen jaren. Zeker een bedrijf als (werkgeefster; N.o.), dat zegt ideële doelstellingen hoog in het vaandel te hebben staan, zou een actief arbeidsomstandighedenbeleid moeten voeren. Het past niet om werknemers die kritische geluiden laten horen af te serveren onder het verwijt dat zij een lastercampagne zouden zijn begonnen. Bij het voeren van een professionele onderneming hoort naar de mening van (verzoeker; N.o.) ook het naleven van wettelijke eisen. Het inschakelen van de Arbeidsinspectie en de Keuringsdienst van Waren moet ook in dit licht gezien worden. Na het gesprek van 1 maart 2007, waaraan hij een negatief gevoel had overgehouden, heeft

(verzoeker; N.o.) gemeend dat hij nergens anders terecht kon met zijn klachten.

(Verzoeker; N.o.) zet zich met veel enthousiasme in voor (werkgeefster; N.o.) en wil dit ook blijven doen. Zijn veganistische levenshouding past in zijn ogen zeer goed bij het imago dat (werkgeefster; N.o.) wil uitstralen. (Verzoeker; N.o.) is sinds hij in dienst is getreden, gaandeweg meer opgeroepen en maakte reeds na enkele weken werkweken van 30 uur. (...) Nooit zijn er functionerings- of beoordelingsgesprekken met hem gevoerd. Ook voorafgaand aan de verlenging van zijn arbeidsovereenkomst heeft een dergelijk gesprek niet plaatsgevonden. (Verzoeker; N.o.) concludeert hieruit dat er kennelijk binnen (werkgeefster; N.o.) vertrouwen bestond in zijn functioneren. (...)

(Verzoeker; N.o.) is verder zeer begaan met (werkgeefster; N.o.) als onderneming en met het behouden van een goede sfeer op de werkvloer. De e-mail die hij heeft gestuurd, is daar een uiting van. Mogelijk heeft hij op het moment van versturen te weinig rekening gehouden met gevoeligheden die achteraf zijn gebleken. Zijn manier van uiten is een zeer eigene en misschien in dezen niet de juiste geweest. Juist omdat hij op een constructieve manier wil meedenken en vooral ook meewerken aan het welslagen van (werkgeefster; N.o.), betreurt hij deze gang van zaken.

Vooraf met dit doel wil (verzoeker; N.o.) dan ook niets liever dan door middel van een constructief gesprek de lucht klaren, om zo snel mogelijk weer aan de slag te kunnen (...). Tegelijkertijd ziet (verzoeker; N.o.) niet in op basis waarvan (mevrouw Y; N.o.) concludeert dat er sprake zou zijn van een verstoring van de arbeidsrelatie. Voor zover de arbeidsrelatie zou zijn verstoord, is deze verstoring naar zijn mening onvoldoende ernstig en onvoldoende duurzaam. (...)

Daarnaast wijst (verzoeker; N.o.) op het feit dat het contact met (mevrouw Y; N.o.), in zijn dagelijkse werkzaamheden slechts minimaal is..."

7. Bij beslissing van 25 april 2007 werd de ontslagvergunning verleend. CWI Amersfoort gaf de volgende motivering voor haar beslissing:

"Met de in de procedure ingebrachte gegevens is naar mijn mening voldoende aannemelijk gemaakt dat er een verstoorde relatie tussen werkgever en werknemer is ontstaan die duurzaam en onoplosbaar is gebleken. Gebleken is dat de aanleiding voor de verstoring is gelegen in het feit dat betrokkene werkgever naar collega's en externe instanties aanhoudend negatief afschildert. Betrokkene is naar aanleiding van een kritische mail aan zijn werkgever waarin hij onder meer het assortiment van werkgever, de arbeidsomstandigheden en diverse personele zaken aan de orde stelt, uitgenodigd voor een gesprek. Na dit gesprek heeft betrokkene zijn collega's een e-mail gestuurd met een negatieve en onjuiste weergave van het gesprek. Gebleken is dat betrokkene door werkgever op non-actief is gesteld nadat werkgever bij toeval op de hoogte werd gebracht van het bestaan van deze e-mail. Gebleken is verder dat betrokkene door de

spoorwegpolitie van zijn werkplek is verwijderd en nadien een ware lastercampagne tegen werkgever is begonnen. Zo heeft hij collega's sms-berichten gestuurd waarin werkgever wordt uitgemaakt voor gestoorde fascist en heeft hij de keuringsdienst van waren en de arbeidsinspectie ingeschakeld. Aannemelijk is dat betrokkene met deze acties de relatie met werkgever moedwillig heeft verstoord. Het feit dat een zeer groot deel van hetgeen door werkgever wordt aangevoerd niet door betrokkene is weersproken versterkt de juistheid van dit oordeel.

Alhoewel betrokkene zich op het standpunt stelt dat een constructief gesprek, eventueel middels mediation, zou leiden tot een oplossing, heeft zijn verweer op dit punt mij niet weten te overtuigen. Voldoende vaststaat dat hetgeen werkgever heeft geconstateerd dusdanig ernstig is dat gesproken kan worden van een definitieve vertrouwensbreuk. Het verweer van betrokkene waarin hij wijst op zijn belang bij het behoud van zijn dienstverband heeft mij evenmin weten te overtuigen. Indien betrokkene zich niet kan vinden in de manier waarop werkgever is omgegaan met zijn kritiek dan zijn er diverse mogelijkheden om dit aan te kaarten. Betrokkene had, andere, minder ingrijpende middelen kunnen hanteren om mogelijke misstanden aan de orde te stellen. Betrokkene had zich kunnen realiseren dat zijn manier van handelen en zijn activistische opstelling jegens zijn werkgever consequenties zouden hebben voor zijn arbeidsrelatie met ontslag als uiterste gevolg. Op grond van vorenstaande is mij gebleken dat er sprake is van een ernstig geschonden vertrouwen en een vruchtbare samenwerking tussen partijen niet langer reëel is. Ik acht ontslag onvermijdelijk.

8. Bij brief van 18 juni 2007 diende verzoekers gemachtigde, namens verzoeker, een klacht in over de verlening van de ontslagvergunning voor verzoeker.

Hij gaf, bij wijze van inleiding, aan dat gezien de motivering een aantal uitgangspunten van doorslaggevende betekenis waren geweest. Het ging om "het feit dat betrokkene werkgever naar collega's en externe instanties aanhoudend negatief afschildert", dat "betrokkene door de spoorwegpolitie van zijn werkplek is verwijderd" en "nadien een ware lastercampagne tegen werkgever is begonnen." Verder werd aangedragen dat verzoeker collega's "sms-berichten (had; N.o.) gestuurd waarin werkgeefster werd uitgemaakt voor gestoorde fascist" en dat hij de Keuringsdienst van Waren en de Arbeidsinspectie had ingeschakeld. Hierdoor zou, volgens CWI, aannemelijk zijn geworden dat verzoeker de relatie met werkgeefster moedwillig zou hebben verstoord.

Vervolgens voerde hij aan dat een deel van deze uitgangspunten niet werd gedragen door de feiten en gedeeltelijk niet eens door het verzoekschrift. Zo wees hij erop dat het genoemde sms-bericht niet door verzoeker maar door een collega was verzonden. Ook was verzoeker niet door de spoorwegpolitie van zijn werkplek verwijderd. Dat verzoeker een lastercampagne was begonnen kon, gezien de feiten, niet standhouden.

Hij concludeerde dan ook dat CWI was voorbijgegaan aan zijn inhoudelijke verweren en ongemotiveerde en onjuiste conclusies trok over feiten en omstandigheden die in het geheel niet in de procedure waren ingebracht. Verder concludeerde hij dat het ontslagverzoek, zonder de onjuiste feiten en omstandigheden en de verkeerde veronderstellingen, te dun was om een vergunning te rechtvaardigen; daarom was deze ten onrechte afgegeven.

9. Bij brief van 4 september 2007 gaf CWI een reactie op de klacht; op 10 juli 2007 had ook een hoorzitting plaatsgevonden. CWI gaf het volgende aan:

"...CWI (Amersfoort; N.o.) heeft (...) gereageerd op het klachtschrift van 18 juni 2007.

Op het gestelde dat CWI ongemotiveerde en onjuiste conclusies trekt over feiten en omstandigheden die in het geheel niet in de procedure zijn ingebracht, wordt als volgt gereageerd: "Allereerst zou ik niet weten hoe ik aan informatie moet komen, die in het geheel niet in de procedure is ingebracht. Dit suggereert dat ik feiten verzonnen zou hebben. Wellicht doelt de gemachtigde van werknemer op het gestuurde sms—bericht. Uit de aanvraag om een ontslagvergunning en de brief van 14 maart 2007 van werkgever aan betrokkene heb ik, en alle leden van de Ontslagadviescommissie met mij, gelezen dat betrokkene een sms-bericht heeft gestuurd aan een collega en dat de collega deze tekst zou hebben doorgestuurd naar werkgever. Overigens, indien de sms niet van betrokkene afkomstig zou zijn geweest, zou dit geen reden zijn geweest de vergunning aan werkgever te onthouden."

Op het gestelde dat er geen sprake is geweest van het aanhoudend negatief afschilderen van werkgever naar collega's en externe instanties en het moedwillig verstoren van de arbeidsrelatie, reageert CWI als volgt: "Ik heb in het dossier aanknopingspunten gevonden, die duiden op dergelijk gedrag. Betrokkene deelt een eigen weergave van zijn gesprek met werkgever, met zijn collega's en niet met zijn leidinggevenden."

Wat betreft de bewering ten aanzien van het verwijderen van de werkplek door de spoorwegpolitie, stelt CWI dat de gemachtigde van werknemer er door werkgever op is gewezen dat hij het verslag van het gebeurde kon opvragen bij de politie. "Ik mag toch aannemen dat indien de gemachtigde van werknemer er achter was gekomen dat er helemaal geen verslag zou zijn opgemaakt, hij dit zou hebben aangevoerd in zijn verweer", aldus CWI.

CWI is van mening dat, ook als het feit van de sms komt te vervallen, het voldoende aannemelijk is dat er sprake is van een verstoorde relatie. "Er is voldoende voorgevallen, waardoor er van een gezonde en vruchtbare samenwerking geen sprake meer kan zijn", aldus CWI.

Ten aanzien van klachtonderdeel 1

(...) U bent van mening dat werknemer de werkgever niet negatief heeft afgeschilderd en dat deze bewering niet is onderbouwd.

Ik heb begrepen dat u zich niet kunt vinden in de woordkeuze van CWI, echter, gelet op alle ingebrachte stukken van het ontslagdossier, kan CWI, hoewel tevens door werknemer blijkt wordt gegeven van een positieve benadering van het werk, de aard van het bedrijf en de werksfeer met collega's, wel gevolgd worden in haar stelling van een negatieve benadering van de werkgever. Zo schrijft werknemer in zijn mailbericht aan werkgever: "(Werkgeefster; N.o.) mag in haar handen wrijven vanwege de mensen die bereid zijn om veel te slikken qua werkomstandigheden..." en "Met schaamte heb ik tegen de ouwe rotten moeten zeggen dat ik niet weg wil ondanks de negatieve omstandigheden". Verder refereer ik aan het emailbericht van werknemer van 6 maart 2007 aan zijn collega's, waarin klager zich negatief uitlaat over het kerstpakket (punt 11), de passage "na veel gemor wilde zij (werkgeefster) dit wel accepteren" en de

passage over negativiteit en positiviteit (tweede alinea blz. 2)..

U bent van mening dat, in tegenstelling tot hetgeen CWI beweert, het emailbericht van werknemer aan collega's geen onjuiste weergave is van het gesprek.

Of er sprake is van een onjuiste weergave van het gesprek valt mijns inziens niet te achterhalen, zodat CWI dit niet als zodanig had kunnen aannemen. Wel is, gelet op het gespreksverslag van werkgever en het bedoelde emailbericht van werknemer, gebleken dat partijen kennelijk van mening verschillen over hetgeen is besproken dan wel over de intenties van het besprokene.

U bent van mening dat werknemer niet door de spoorwegpolitie van zijn werkplek is verwijderd. Of werknemer door de spoorwegpolitie van zijn werkplek is verwijderd of dat de spoorwegpolitie door werkgever was ingeschakeld en slechts aanwezig was, is, mede gelet op het ontbreken van het verslag van de spoorwegpolitie, onduidelijk. Partijen hebben hieromtrent beide een ander standpunt, zodat CWI rekening had moeten houden met werknemers weergave van het gebeuren in haar motivering.

U bent het oneens met het door CWI gestelde dat werknemer volgens CWI nadien een ware lastercampagne zou zijn gestart. Dat werknemer een sms bericht zou hebben gestuurd, waarin werkgever wordt uitgemaakt voor gestoorde fascist, is, volgens u, onjuist. U bent het oneens met de redenering van CWI dat werknemer de relatie met werkgever moedwillig heeft verstoord.

Allereerst wil ik opmerken dat ik bovenstaande punten tezamen heb gevoegd, vanwege de tekstuele samenhang. Zo zou, volgens de motivering van de beslissing, de lastercampagne blijken uit een sms-bericht, waarin werkgever wordt uitgemaakt voor gestoorde fascist en uit het inschakelen van de Keuringsdienst van Waren en de

Arbeidsinspectie en zouden deze acties aannemelijk maken dat klager moedwillig de arbeidsrelatie heeft verstoord.

Uit het dossier blijkt dat het sms-je niet door werknemer, maar door een collega van hem is verstuurd. Daarnaast is het inschakelen van genoemde instanties een recht. Bovendien kan het inschakelen van de instanties niet, zoals de motivering doet vermoeden, een actie naar aanleiding van de op non-actiefstelling zijn geweest, omdat blijkt dat in ieder geval de Arbeidsinspectie reeds daarvoor was ingeschakeld. De redenering van CWI, dit de door CWI genoemde argumenten leiden tot de conclusie dat werknemer een ware lastercampagne is gestart en moedwillig de arbeidsrelatie heeft verstoord, kan dan ook niet gevolgd worden.

(...)

Conclusie ten aanzien van klachtonderdeel 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 die beslissing rechtstreeks betrokkene in negatieve zin raakt. In het geval van een ontslagbeslissing betekent dit, dat uit de motivering moet blijken hoe CWI tot zijn beslissing is gekomen. CWI geeft in zijn ontslagbeschikking aan wat de reden van werkgever is geweest voor het indienen van een ontslagaanvraag voor verzoeker en welk verweer tegen de ontslagaanvraag is gevoerd. Voorts geeft CWI aan hoe hij tot een beslissing is gekomen. Echter, zoals uit bovenstaande blijkt, bevat de motivering van de beschikking een onjuistheid ten aanzien van het sms bericht en had CWI beweringen niet kunnen aannemen als vaststaand, zonder daarbij uw verweer te betrekken, dan wel zonder een deugdelijke motivering te geven.

Derhalve moet worden geoordeeld dat de ontslagbeschikking niet toereikend is gemotiveerd. Met betrekking tot dit klachtenonderdeel acht ik de klacht dan ook gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2

U bent van mening dat het, gelet op de verkeerde veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de beslissing van CWI, het ontslagverzoek te mager is om een ontslagvergunning te rechtvaardigen.

In het voorafgaande is reeds geconstateerd, dat de motivering van de beschikking een onjuistheid bevat ten aanzien van het sms-bericht en CWI beweringen niet had kunnen aannemen als vaststaand, zonder daarbij uw verweer te betrekken dan wel zonder een deugdelijke motivering te geven.

Echter, reeds in klachtenonderdeel 1, is geconstateerd dat er sprake is van negatieve benadering door werknemer van werkgever. Hoewel werknemer dit duidt als een zeer

eigen manier van uiten en openheid, blijkt uit de inhoud van het ontslagverzoek, dat deze wijze van handelen van werknemer door werkgever niet als positief wordt ervaren. In ieder geval is aannemelijk dat de door werknemer geduide goede bedoelingen met de bedrijfsvoering door werkgever niet zo zijn opgevat. Zo blijkt uit het ontslagverzoek, dat, hoewel werknemer van mening is dat er geen sprake is van een verstoorde relatie en dat de ontstane situatie berust op een misverstand dat middels een constructief gesprek is op te lossen, werkgever geen vertrouwen heeft in de intenties van werknemer. Uit het ontslagverzoek en de hoorzitting blijkt dat de opvattingen en indrukken van partijen over de ontstane situatie niet met elkaar te verenigen zijn. Werknemer heeft een duidelijke mening omtrent de bedrijfsvoering, die niet strookt met die van werkgever. Tevens heeft werknemer een duidelijke mening omtrent de juistheid van de door hem ingezette pogingen om de bedrijfsvoering te verbeteren, terwijl werkgever het handelen van werknemer ziet als ondermijnd gedrag, waarmee hij een gezonde bedrijfsvoering verhindert.

Conclusie ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Gelet op het bovenstaande kan ik CWI volgen in haar redenering dat er sprake is van een zodanig verstoorde relatie dat herstel van de relatie niet meer mogelijk is. Het reeds gevoerde gesprek naar aanleiding van een emailbericht van werknemer aan werkgever en de gevolgen van dit gesprek hebben de afstand tussen partijen vergroot. De in het ontslagdossier door partijen overgelegde stukken wekken de indruk dat herstel van de relatie middels overplaatsing weinig zinvol is, gelet op de mate van verstoring van de relatie tussen werknemer en werkgever. Gelet op het bovenstaande en gezien de onverenigbare opvattingen van partijen over de bedrijfsvoering, ligt herstel van de arbeidsrelatie niet in de lijn der verwachting. De belangen en mogelijkheden van partijen, zoals onder meer de leeftijd van betrokkene, de duur van het dienstverband en de onmogelijkheid van het aanbieden van een alternatieve werkplek, in aanmerking genomen, kan ik CWI volgen, dat afgifte van de ontslagvergunning niet onredelijk is.

Met betrekking tot dit klachtenonderdeel acht ik de klacht dan ook ongegrond..."

10. Bij brief van 29 januari 2008 wendde verzoekers gemachtigde zich tot de Nationale ombudsman. Deze liet hem, op 22 februari 2008, weten dat een onderzoek zou worden ingesteld naar de klacht.

Op 17 maart 2008 gaf de Raad van bestuur een reactie:

"... (Werkgeefster; N.o.) heeft op 15 maart 2007 een verzoek om toestemming voor opzegging van het dienstverband met verzoeker ingediend. De ontslagaanvraag is ingediend vanwege een verstoorde arbeidsrelatie.

Er hebben twee rondes van hoor en wederhoor plaatsgevonden. Bij beschikking van 25 april 2007 is op basis van de beschikbare stukken beslist om werkgever toestemming te verlenen het dienstverband met werknemer te mogen opzeggen.

-1 CWI laat de motivering van de beslissing steunen op een aantal gronden die:

a. rechtstreeks of vrijwel rechtstreeks uit het ontslagdossier afkomstig lijken te

zijn;

b. geen steun vinden in hetgeen kan worden afgeleid uit het ontslagdossier.

Gemachtigde voert als klachtgrond I aan dat hij zich niet kan vinden in de volgende passage uit de ontslagbeschikking van CWI d.d. 25 april 2007: *“Gebleken is dat de aanleiding voor de verstoring is gelegen in het feit dat betrokkene (...) werkgever naar collega's en externe instanties aanhoudend negatief afschildert.”*

Gemachtigde stelt in onderdeel I van zijn brief van 29 januari 2008 dat de 'zogenaamde nadere motivering door de CWI Raadsman Ombudszaken (verzoeker; N.o.) inhoudelijk niet kan overtuigen. Voordat er van “aanhoudend negatief afschilderen naar collega's en externe instanties” kan worden gesproken, dient er volgens (verzoeker; N.o.) wel wat meer aan de hand te zijn dan het vertrouwelijk (!) naar collega's versturen van één kritisch e-mailbericht na afloop van een overleg (...).

In mijn klachtbeantwoording van 4 september 2007 ben ik reeds uitvoerig (...) ingegaan op de stelling van gemachtigde dat de beslissing op verkeerde gronden is genomen, in ieder geval gebaseerd is op motieven die niet zijn ingebracht in de procedure, althans is gemotiveerd door feiten en omstandigheden die aantoonbaar niet correct zijn. Ik heb onder het kopje `Ten aanzien van klachtonderdeel 1' (...) destijds geconstateerd dat naar mijn mening de ontslagbeschikking niet toereikend is gemotiveerd.

(...)

Bij nadere lezing van deze passage realiseer ik mij dat ik weliswaar ben ingegaan op de toon van de mailwisseling, maar niet nader ben ingegaan op het begrip `aanhoudend'.

Volgens Van Dale is de betekenis van `aanhoudend': voortdurend, herhaaldelijk. Uit het ontslagdossier maak ik op dat verzoeker werkgever op 21 februari 2007 een mail heeft gezonden waarin hij, naar eigen zeggen, suggesties doet aan werkgever. Op 1 maart 2007 heeft verzoeker een gesprek gehad met werkgever. Hierover mailt hij zijn bevindingen op 6 maart 2007 aan zijn collega's, niet aan werkgever. Uit de brief van gemachtigde aan werkgever d.d. 15 maart 2007 blijkt dat werkgever verzoeker d.d. 12 maart 2007 heeft verzocht om de e-mail aan zijn collega's te overleggen. Verzoeker heeft hieraan destijds om hem moverende redenen geen gehoor gegeven. Op 22 maart 2007 is genoemde

e-mail wel overgelegd als bijlage van een schrijven van gemachtigde aan werkgever.

Gelet op het bovenstaande kom ik tot de conclusie dat er weliswaar sprake is van herhaalde uitlatingen van verzoeker (mails van 21 februari en 6 maart 2007), maar dat het begrip 'aanhoudend' hiervoor een zware kwalificatie is.

-2 CWI laat haar beslissing laat steunen op een aantal overwegingen waarin verzoeker zich niet kan vinden.

(...) CWI heeft in de motivering van de ontslagbeschikking een lijn gevolgd en gebeurtenissen opgesomd die niet geheel kloppen met de in het ontslagdossier feitelijk overgelegde stukken. Ik heb reeds aangegeven dat ik dit niet zorgvuldig acht. Gevolg van het bovenstaande is dat dit doorwerkt in de nadere uitwerking van de motivering van de beschikking, zo ook in bovengenoemde passages. Ik teken hierbij aan dat mij tijdens het onderzoek naar de klacht overigens niet is gebleken van vooringenomenheid van CWI.

-3 CWI heeft de ontslagaanvraag - in afwijking van de Beleidsregels ontslagtaak - beoordeeld op de grond 'ernstige en duurzame verstoring van de arbeidsrelatie' terwijl uit de door partijen aangevoerde feiten en omstandigheden afgeleid kon worden dat feitelijk 'verwijtbaar handelen' aan de ontslagaanvraag ten grondslag lag.

Gemachtigde geeft hierbij onder meer aan dat CWI onder andere uit het feit dat de beschikking 'voorzover (rechtens; N.o.) vereist' en het feit dat om een ontslagvergunning 'op staande voet' werd gevraagd af moeten leiden dat er sprake is van verwijtbaar handelen. Ook had CWI de duurzaamheid van de verstoring moeten betwijfelen vanwege het korte tijdsbestek.

In de BOC (Beleidsregels Ontslagtaak CWI; N.o.) wordt (...) ingegaan op de vormvereisten van de ontslagaanvraag. Zo moet de aanvrager (bij ontslagaanvragen is dat de werkgever) aangeven welke beschikking hij wil hebben. Uitgewerkt voor ontslagaanvragen betekent dit dat werkgever aan moet geven op basis van welke ontslaggrond uit het Ontslagbesluit hij een ontslagvergunning aanvraagt. Indien hierover onduidelijkheid bestaat zal door CWI bij de werkgever moeten worden geverifieerd om welke grond(en) het gaat. In de schriftelijke bevestiging van ontvangst wordt / worden de grond(en) nogmaals door CWI bevestigd (...).

In hoofdstuk 33 (...) wordt voor de ontslaggrond verstoorde arbeidsrelatie opgemerkt dat deze ten opzichte van de andere persoonsgebonden ontslagmotieven een restgrond kan vormen indien werkgever een feitencomplex aanvoert dat tot andere ontslaggronden herleid kan worden. Indien CWI vaststelt dat het feitencomplex ook geschaard kan worden onder disfunctioneren of verwijtbaar handelen, is het aan CWI om telefonisch te verifiëren bij werkgever om welke grond(en) het gaat en of de ontslaggrond 'verstoorde arbeidsrelatie' de enige is.

Uit het bovenstaande volgt dat uitsluitend werkgever, en niet CWI of werknemer, het laatste woord heeft voor wat betreft de bepaling van de ontslaggrond. Het is vervolgens ook aan werkgever om de door hem aangevoerde ontslaggrond nader te onderbouwen.

Uit het overgelegde ontslagdossier is mij het volgende gebleken. Werkgever vraagt op 15 maart 2007 een ontslagvergunning aan. In de eerste alinea stelt werkgever "*Wij willen een ontslagvergunning aanvragen `voorzover vereist' voor (verzoeker; N.o.) (...) op grond van een ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie en belediging van de werkgever. Wij hopen dat u genoeg redenen ziet voor ontslag op staande voet.*" Hierna gaat werkgever in op de e-mails van 21 februari en 6 maart 2007, de non-actief stelling en de volgens werkgever gestarte lastercampagne.

Werkgever onderbouwt de aanvraag onder meer door overlegging van de e-mail van werkgever d.d. 21 februari 2007, een bespreekverslag d.d. 1 maart 2007 en een brief d.d. 14 maart 2007.

Op 19 maart 2007 stuurt CWI werkgever een ontvangstbevestiging, waarbij wordt aangetekend dat de ontslagaanvraag is ingediend wegens een verstoorde arbeidsrelatie. Verder stelt CWI enige vragen.

Werkgever antwoordt op 21 maart 2007. Werkgever spreekt onder meer van `ondermijnd gedrag' van werknemer. In de laatste alinea stelt werkgever dat hij tot de non-actiefstelling niet eerder op de hoogte is geweest van verzoekers disfunctioneren. Ook geeft hij aan dat verzoeker, volgens hem, langer bezig is geweest met het verspreiden van informatie namens werkgever die op onwaarheden berust.

Uit het ontslagdossier en na navraag bij CWI (Amersfoort; N.o.) is mij niet gebleken dat CWI de door werkgever aangevoerde ontslaggrond nader heeft onderzocht.

Met betrekking tot de door gemachtigde aangevoerde argumenten merk ik het volgende op.

Het begrip `voorzover rechtens vereist' ziet op het toepassingsbereik van het BBA (Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945; N.o.) en niet op de aangevoerde ontslaggrond. Indien een werkgever twijfelt of er wel sprake is van een rechtsgeldig einde van rechtswege, rechtsgeldig ingetreden ontbindende voorwaarde, rechtsgeldig gegeven ontslag op staande voet of in de proeftijd en hij wil het zekere voor het onzekere nemen, dan kan hij een ontslagprocedure `voorzover rechtens vereist' voeren bij CWI. CWI neemt een dergelijk verzoek altijd in behandeling en zal zich onthouden van een civielrechtelijk oordeel aangaande bovengenoemde situaties (...). Verder blijkt uit de reactie van werkgever d.d. 21 maart 2007 aan CWI dat werkgever van mening is dat het ondermijnende gedrag van verzoeker zodanig is dat werkgever van mening is dat ontslag op staande voet gerechtvaardigd zou zijn.

Deze opmerking van werkgever impliceert mijns inziens echter niet dat hieruit automatisch afgeleid kan worden dat de aanvraag is ingediend wegens 'verwijtbaar handelen'. De context van de aanvraag, overgelegde stukken en eventueel nader onderzoek door CWI dienen dan duidelijkheid te verschaffen.

Gemachtigde geeft aan dat CWI de duurzaamheid van de verstoring moeten betwijfelen vanwege het korte tijdsbestek. Ik ben van mening dat deze vraag nog niet aan de orde is bij de verificatie van de ontslaggrond. Indien CWI in dit stadium van de ontslagprocedure al een oordeel zou vellen over de duurzaamheid van de verstoring van de arbeidsrelatie, zou CWI daarmee vooruitlopen op de uiteindelijke beslissing op de aanvraag. Tevens is het aan werkgever voorbehouden om te bepalen op welke grond de ontslagaanvraag wordt ingediend en is het aan werkgever om dit nader te onderbouwen. Achteraf, na het wederhoor, wordt beoordeeld of de aangevoerde ontslaggrond aannemelijk is gemaakt.

Alles overziend, ben ik van mening dat er voor CWI, gelet op de context van de ingediende ontslagaanvraag, voldoende aanknopingspunten waren voor de door de werkgever aangevoerde ontslaggrond 'verstoorde arbeidsrelatie'. Temeer daar CWI deze ontslaggrond expliciet heeft benoemd in zijn schrijven d.d. 19 maart 2007 en werkgever niet aangeeft dat de aangevoerde ontslaggrond onjuist is. Wel ben ik van mening dat het zorgvuldiger was geweest indien CWI expliciet bij werkgever navraag had gedaan teneinde de aangevoerde ontslaggrond nader te verifiëren.

-4 CWI heeft niet vastgesteld dat herstel van de dienstbetrekking in redelijkheid niet mogelijk was, dit is althans niet gebleken.

In de BOC staat (...) dat door CWI onderzocht zal moeten worden of de werkgever getracht heeft de relatie te verbeteren en of overplaatsing binnen de onderneming (dit kan zijn naar een andere vestiging of filiaal) tot de mogelijkheden behoort. In zo'n geval is beëindiging van de arbeidsovereenkomst door middel van ontslag immers niet noodzakelijk. In het algemeen zal duidelijk zijn dat een grote onderneming meer mogelijkheden heeft tot overplaatsing dan wanneer het een klein familiebedrijf betreft (...). Op blz. 289/290 is de toetsing van de ontslaggrond verstoorde arbeidsrelatie nader uitgewerkt in een stappenplan. Gemachtigde refereert aan de vragen die - als voorbeeld - gesteld worden in punt 6.

Uit de overgelegde stukken van het ontslagdossier blijkt inderdaad dat CWI deze vragen niet expliciet heeft gesteld. Ik ben van mening dat het transparanter en zorgvuldiger voor partijen was geweest als CWI dit wel had gedaan.

Gemachtigde gaat voorts expliciet in op de mogelijkheid van mediation. Hierover wil ik opmerken dat weliswaar één van partijen mediation voor kan stellen, doch dat dit niet automatisch betekent dat mediation dan ook plaats zal vinden. Hiervoor is men afhankelijk van de wil en de medewerking van de ander. Mediation is namelijk niet afdwingbaar;

partijen kunnen niet tot mediation worden gedwongen.

(Vervolgens verwijst CWI naar hetgeen zij in haar reactie van 4 september 2007 al heeft opgemerkt ten aanzien van de mogelijkheid tot herstel van de arbeidsrelatie; N.o.).

Conclusie

Gelet op het bovenstaande acht ik klachtonderdelen 1 en 2 gegrond. Ik ben, net als in mijn schrijven van 4 september 2007 van mening dat de motivering van de beslissing onvoldoende zorgvuldig tot stand gekomen is.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3 ben ik van mening dat CWI weliswaar explicieter de door werkgever aangedragen ontslaggrond had kunnen verifiëren, doch dat dit onverlet laat dat er naar mijn mening voor CWI voldoende aanknopingspunten waren om aan te nemen dat werkgever als ontslaggrond een verstoorde arbeidsrelatie aanvoerde.

Ten aanzien van klachtonderdeel 4 ben ik van mening dat CWI het onderzoek naar mogelijk herstel van de arbeidsrelatie zorgvuldiger had kunnen uitvoeren, doch dat (...) naar mijn mening het dossier voldoende aanknopingspunten bevatte om tot de conclusie te komen dat herstel van de arbeidsrelatie niet meer tot de mogelijkheden behoorde..."

11. Bij brief van 8 april 2008 reageerde verzoekers gemachtigde op hetgeen de Raad van bestuur liet weten. Hij gaf onder meer aan van mening te blijven dat er voor een andere ontslaggrond dan 'verstoorde arbeidsrelatie' meer aanwijzingen waren. Hij verwees in dit verband onder meer naar het feit dat werkgeefster verzocht om een ontslagvergunning 'op staande voet', het kennelijk ontbreken van juridische bijstand aan de kant van werkgeefster en de kennelijke onbekendheid van werkgeefster met het Ontslagbesluit. CWI had de feiten en omstandigheden dan ook naar een andere grond moeten herleiden, zo gaf verzoekers gemachtigde aan. Was de ontslaggrond 'verwijtbaar handelen' gehanteerd, dan had de procedure wellicht ook tot een andere uitkomst geleid, gezien het feit dat hieraan andere eisen worden gesteld.

Ook reageerde hij op de stelling van de Raad van bestuur dat het dossier voldoende aanknopingspunten bevatte om tot de conclusie te komen dat herstel van de arbeidsrelatie niet meer tot de mogelijkheden behoorde.

CWI had, gezien het verweer van verzoeker, onderzoek moeten verrichten teneinde vast te stellen of het noodzakelijk was de arbeidsovereenkomst te beëindigen; aan een opmerking achteraf dat het anders had gemoeten heeft verzoeker immers niets meer.

Ten slotte constateert verzoekers gemachtigde dat de ontslagvergunning, alles overziend, niet verleend had kunnen worden.

Bij brief van 17 april 2008 ten slotte benadrukte verzoekers gemachtigde dat de onbehoorlijkheid van de handelwijze van CWI ook schuilt in de omstandigheid dat CWI vrijwel klakkeloos alle argumenten van werkgeefster heeft overgenomen en er feitelijk zelfs nog argumenten aan heeft toegevoegd. Daarnaast wees hij erop dat de Raad van bestuur van CWI aangaf dat, ondanks het feit dat het overgrote deel van de argumentatie feitelijk onjuist is, nog steeds genoeg resteerde om tot dezelfde conclusie te komen. Dit klemt te meer daar geen bezwaar en beroep openstaan tegen de beslissing van CWI, zo voegde verzoekers gemachtigde toe.

Beoordeling

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

12. Verzoeker klaagt erover dat CWI de beslissing om voor hem een ontslagvergunning te verlenen heeft doen steunen op een aantal gronden die (vrijwel) rechtstreeks uit de ontslagaanvraag afkomstig lijken te zijn. Verder klaagt hij erover dat een aantal gronden geen steun vindt in hetgeen kan worden afgeleid uit het ontslagdossier.

13. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Dit houdt onder meer in dat CWI in de motivering van haar beslissing voor neutrale bewoordingen kiest en ervoor waakt niet als vaststaand te presenteren wat feitelijk niet is komen vast te staan.

14. De Nationale ombudsman constateert dat enkele in de motivering van de ontslagvergunning genoemde argumenten inderdaad woordelijk lijken te zijn overgenomen uit het verzoek van werkgeefster. Met name de opmerking dat verzoeker een "ware lastercampagne tegen de werkgever was begonnen" springt hierbij in het oog.

Verder stelt de Nationale ombudsman vast dat CWI in de beslissing enkele bevindingen noemt die een onjuiste interpretatie lijken te zijn van hetgeen tijdens de procedure is aangevoerd door partijen. Dat verzoeker zijn directe collega's, na het gesprek met werkgeefster, een e-mailbericht stuurde met een "negatieve en onjuiste weergave van het gesprek" kon CWI op basis van de beschikbare informatie niet vaststellen, maar zij presenteert dit wel als vaststaand. Ook dat verzoeker, zoals CWI stelt, door de spoorwegpolitie van zijn werkplek is verwijderd kan op grond van de beschikbare stukken niet worden vastgesteld. Dat verzoeker collega's sms-berichten heeft gestuurd waarin hij werkgeefster uitmaakte voor "gestoorde fascist" is onjuist gebleken; dit is door werkgeefster ook niet gesteld.

Door zo te handelen heeft CWI de schijn van partijdigheid gewekt; in zoverre heeft zij gehandeld in strijd met het verbod van vooringenomenheid.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

15. Verder klaagt verzoeker erover dat CWI haar beslissing laat steunen op een aantal overwegingen waarin hij zich niet kan vinden.

16. De motivering van de beslissing van CWI lijkt met name te steunen op de overweging dat verzoeker werkgeefster naar collega's en externe instanties aanhoudend negatief afschilderde en op de overweging dat verzoeker een ware lastercampagne was begonnen tegen werkgeefster.

Dat sprake was van het aanhoudend negatief afschilderen van werkgeefster is naar de mening van de Nationale ombudsman niet komen vast te staan. CWI kan wel worden gevolgd voor zover zij aangeeft dat sprake is geweest van negatieve uitlatingen aan het adres van werkgeefster, maar de kwalificatie 'aanhoudend' is te zwaar, gezien de gebeurtenissen. De Raad van bestuur heeft dat ook aangegeven.

Wat betreft de lastercampagne: deze overweging laat CWI met name op twee gronden steunen, te weten het e-mailbericht dat verzoeker, na het gesprek met werkgeefster, naar zijn directe collega's stuurde en het feit dat door hem de Keuringsdienst van Waren en de Arbeidsinspectie werden ingeschakeld.

Zoals hiervoor al werd aangegeven is niet komen vast te staan dat verzoekers e-mailbericht een negatieve en onjuiste weergave van het gesprek bevatte. Dat verzoeker beide instanties inschakelde is wel komen vast te staan. Dat dit, zoals verzoeker aangeeft, al gebeurde voordat hij op non-actief werd gesteld acht de Nationale ombudsman overigens slechts van belang voor zover het de motivering van de beslissing betreft. Het inschakelen van deze instanties kan immers evenzeer worden geschaard onder het zich negatief uitlaten over werkgeefster.

Werkgeefster heeft in haar verzoek om een ontslagvergunning overigens nog andere gedragingen genoemd die het voeren van een lastercampagne aannemelijk moesten maken (het lastigvallen van medewerkers met sms-berichten, e-mailberichten en telefoontjes en het opwachten van collega's bij de werkplek) maar zij heeft niet of nauwelijks aangetoond dat deze gedragingen zich hebben voorgedaan.

17. Alles overziend komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat CWI zich bij het opstellen van de motivering vooral heeft laten leiden door hetgeen door werkgeefster is aangevoerd, waarbij dan nog opvalt dat aan sommige van de door werkgeefster genoemde gedragingen een eigen interpretatie lijkt te zijn gegeven.

Ook in dit opzicht heeft CWI gehandeld in strijd met het verbod van vooringenomenheid.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

18. Ook klaagt verzoeker erover dat CWI de ontslagaanvraag, in afwijking van de Beleidsregels Ontslagtaak, heeft beoordeeld op de grond 'ernstige en duurzame verstooring van de arbeidsrelatie'. Naar zijn mening kon uit de door partijen aangevoerde feiten en omstandigheden worden afgeleid dat feitelijk 'verwijtbaar handelen' aan de ontslagaanvraag ten grondslag lag.

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit houdt onder meer in dat CWI informatie inwint in overeenstemming met hetgeen de Beleidsregels Ontslagtaak bepalen.

20. De Raad van bestuur heeft aangegeven dat er, gezien de context van de ontslagaanvraag, voldoende aanknopingspunten waren voor de ontslaggrond 'verstoorde arbeidsrelatie'. Wel geeft zij daarnaast aan dat het zorgvuldiger was geweest indien CWI expliciet bij werkgeefster navraag had gedaan teneinde de ontslaggrond te verifiëren.

21. De ontslaggrond 'verstoorde arbeidsrelatie' vormt feitelijk een zelfstandige ontslaggrond. Wel, zo wordt in de Beleidsregels Ontslagtaak CWI aangegeven, blijkt bij een dergelijke ontslagaanvraag soms dat eigenlijk sprake is van een andere ontslaggrond. Het ligt dan in de rede om de aanvraag aan deze andere grond te toetsen; de verstoorde arbeidrelatie vormt ten opzichte van andere persoonsgebonden motieven immers een restgrond, zo geeft zij aan. Inwilliging van het ontslag op deze grond vereist een zeer zorgvuldige en evenwichtige afweging van belangen, zo voegt zij onder verwijzing naar de Toelichting bij het Ontslagbesluit toe.

22. De Nationale ombudsman is van mening dat CWI, op grond van de Beleidsregels Ontslagtaak, ertoe had moeten overgaan contact op te nemen met werkgeefster. De door werkgeefster aangevoerde gronden wezen evenzeer in de richting van "verwijtbaar handelen". Het feit dat werkgeefster aanvoerde dat sprake was van een verstoorde arbeidsrelatie moet in dit verband niet als doorslaggevend worden gezien; uit haar verzoek om een ontslagvergunning kan worden afgeleid dat zij niet bijzonder goed op de hoogte was van de ontslagprocedure via CWI.

In zoverre heeft CWI gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel

23. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat CWI niet heeft vastgesteld dat herstel van de dienstbetrekking in redelijkheid niet mogelijk was; dit is althans niet gebleken.

24. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit houdt onder meer in dat CWI in de motivering van haar beslissing aangeeft welk toetsingskader van toepassing was en hoe het oordeel op de verschillende onderdelen van dit kader tot stand is gekomen.

25. Indien wordt getoetst aan de ontslaggrond 'duurzame verstoring van de arbeidsrelatie' kan CWI de toestemming slechts verlenen indien herstel van de relatie, al dan niet door middel van overplaatsing binnen de onderneming, niet mogelijk is (artikel 5:1 Ontslagbesluit, zie Achtergrond). In de Beleidsregels Ontslagtaak wordt voorts nog vermeld dat de werkgever dient aan te geven welke pogingen hij heeft ondernomen om de onderlinge verhoudingen te verbeteren. Van een goed werkgever mag immers worden verwacht dat hij met betrokkene de nodige gesprekken heeft gevoerd. Ook moet door CWI worden onderzocht of overplaatsing mogelijk is.

26. Werknemer heeft diverse malen aangegeven dat naar zijn mening sprake was van een misverstand. Hij wilde de werkverhouding, door middel van gesprekken, graag normaliseren. Werkgeefster reageerde hierop afwijzend; zij gaf aan geen vertrouwen meer te hebben in verzoeker.

CWI stelde zich, gezien de motivering van de beslissing, blijkbaar op het standpunt dat dit van werkgeefster ook niet meer kon worden gevergd. Naar haar mening was hetgeen werkgeefster had geconstateerd dusdanig ernstig dat gesproken kon worden van een definitieve vertrouwensbreuk.

27. Ook zonder nader onderzoek kon CWI vaststellen dat werkgeefster niet bereid was met verzoeker nog het gesprek aan te gaan; zij had dit buiten twijfel gesteld. De vraag naar de mogelijkheid van overplaatsing behoefde feitelijk ook niet expliciet aan de orde te worden gesteld. Zoals verzoeker al had aangegeven had hij op de werkvloer geen problemen en waren er tussen hem en mevrouw Y, in het dagelijks werk, minimale contacten. Overplaatsing naar een andere vestiging zou dat niet anders maken. Dat CWI op dit punt geen nader onderzoek heeft verricht acht de Nationale ombudsman dan ook begrijpelijk. Wel had CWI er juist aan gedaan haar overwegingen in de beslissing nadrukkelijker tot uiting te brengen.

In zoverre heeft CWI in strijd met het motiveringsvereiste gehandeld.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amersfoort, is gegrond ten aanzien van:

- de gronden waarop de beslissing van CWI steunt, wegens strijd met het verbod van vooringenomenheid;
- de door CWI gehanteerde overwegingen, eveneens wegens strijd met het verbod van vooringenomenheid;
- de grond waarop het ontslagverzoek is beoordeeld, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- de vaststelling of herstel van de dienstbetrekking in redelijkheid niet mogelijk was, wegens strijd met het motiveringsvereiste.

Onderzoek

Op 30 januari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te X, op 29 januari 2008 ingediend door mr. P. Biemans te Utrecht, met een klacht over een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amersfoort.

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

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoekers gemachtigde de gelegenheid op de door de Centrale organisatie werk en inkomen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoekers gemachtigde en de Centrale organisatie werk en inkomen berichtten dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. verzoekschrift van 29 januari 2008 met onder meer:

- de ontslagaanvraag van 15 maart 2007;

- de nadere bevraging van CWI d.d. 19 maart 2007 en de reactie daarop van werkgever;
 - verweerschrift van 3 april 2007;
 - beslissing van CWI op de aanvraag, gedateerd 25 april 2007;
 - reactie van CWI op verzoekers klacht, gedateerd 4 september 2007.
2. afschrift van het ontslagdossier met daarbij onder meer nog:
- het verslag van de hoorzitting op 10 juli 2007;
 - verzoekers klacht van 18 juni 2007.
3. de reactie van CWI op de klacht, gedateerd 17 maart 2008.
4. de reactie van verzoekers gemachtigde op de reactie van CWI d.d. 8 april 2008.
5. de laatste reactie van verzoekers gemachtigde, gedateerd 17 april 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Ontslagbesluit

Artikel 5:1, lid 4 en 5:

"4. Indien de werkgever verwijtbaar handelen of nalaten van de zijde van de werknemer als grond voor opzegging van de arbeidsverhouding aanvoert, wordt de toestemming voor opzegging van de arbeidsverhouding slechts 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. Indien het verwijtbaar handelen of nalaten van de werknemer ziet op de op grond van artikel 7:660a van het Burgerlijk Wetboek op hem rustende verplichtingen, neemt de Centrale organisatie werk en inkomen in zijn besluitvorming een daarop betrekking hebbend advies van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen mede in beschouwing.

5. Indien de werkgever als grond voor opzegging van de arbeidsverhouding aanvoert, dat de relatie tussen de werknemer en de werkgever ernstig en duurzaam is verstoord, wordt de toestemming op die grond slechts verleend indien door de werkgever aannemelijk is

gemaakt dat van zodanige verstoring inderdaad sprake is, en dat herstel van de relatie, al dan niet door middel van overplaatsing van de werknemer binnen de onderneming, niet mogelijk is."

2. Toelichting op het ontslagbesluit

"Artikel 5:1

(...)

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

3. Beleidsregels Ontslagtaak CWI

Hoofdstuk 33, verstoorde arbeidsrelatie:

"1. Samenloop van ontslaggronden

Een werkgever kan in beginsel meerdere ontslagmotieven aanvoeren. Ieder aangevoerd motief dient als een zelfstandige ontslaggrond op redelijkheid getoetst te worden. Voordat afgifte van een ontslagvergunning mogelijk is, zal tenminste één van de aangevoerde gronden voldoende aannemelijk en zwaarwegend moeten zijn. Indien de ontslagaanvraag geweigerd wordt, zullen echter alle aangevoerde ontslaggronden getoetst moeten worden en zal in de beschikking gemotiveerd moeten worden om welke redenen de aangevoerde ontslagmotieven onvoldoende aannemelijk zijn gemaakt.

Uit het feitencomplex zoals de werkgever dat in zijn ontslagaanvraag formuleert, blijkt soms dat eigenlijk sprake is van een andere ontslaggrond dan 'verstoorde arbeidsrelatie'. Voor de behandeling van een ontslagaanvraag hoeft in zo'n geval niet doorslaggevend te zijn dat de werkgever in de ontslagaanvraag als motief alleen de verstoorde arbeidsrelatie als zodanig noemt. Indien de werkgever een feitencomplex aanvoert dat tot andere ontslaggronden kan worden herleid (bijvoorbeeld disfunctioneren of verwijtbaar handelen), dan ligt het in de rede om de ontslagaanvraag in eerste instantie op die gronden te toetsen. De verstoorde arbeidsrelatie vormt ten opzichte van de andere persoonsgebonden motieven immers een *restgrond*.

Het is dan ook van belang dat CWI, ingeval van onduidelijkheid over de grond waarop de ontslagaanvraag wordt ingediend, nagaat of de door de werkgever aangevoerde argumenten toch niet (mede) dienen te worden gerangschikt onder bijvoorbeeld de

ontslaggrond disfunctioneren of verwijtbaar handelen. Indien CWI vaststelt dat dit laatste inderdaad het geval is, wordt door CWI -alvorens de ontslagaanvraag in behandeling wordt genomen- telefonisch geverifieerd bij de werkgever om welke grond(en) het gaat en/of de ontslaggrond 'verstoorde arbeidsrelatie' de enige is. De bevestiging van ontvangst van de aanvraag vermeldt vervolgens de grond(en) voor ontslag.

De verstoring van de arbeidsrelatie tussen de werkgever en de werknemer kan een zelfstandige grond voor opzegging van de arbeidsverhouding opleveren, los van de vraag hoe die verstoring is ontstaan. De Toelichting bij het Ontslagbesluit bepaalt dat inwilliging van de ontslagaanvraag op deze enkele grond een zeer zorgvuldige en evenwichtige afweging van belangen vereist.

Alle omstandigheden van het geval, waaronder de duur van het dienstverband, de leeftijd en de arbeidsmarktpositie van de betrokken werknemer, dienen meegewogen te worden.

Alvorens een beslissing te nemen op de ontslagaanvraag wegens een verstoorde arbeidsrelatie en te concluderen dat de arbeidsrelatie ernstig en duurzaam is verstoord, stelt CWI een zorgvuldig onderzoek in."

(...)

3. Aannemelijk maken en onderbouwen

Uit richtlijnen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid kan worden afgeleid dat geen 'harde' bewijzen op tafel hoeven te komen om aannemelijk te maken dat er sprake is van een 'verstoorde arbeidsrelatie'. Voldoende is dat de werkgever de verstoorde arbeidsrelatie aannemelijk maakt. CWI kan aan de hand van de door werkgever aangevoerde argumenten en het daartegen door de werknemer gevoerde verweer tot het oordeel komen dat bepaalde stellingen voldoende aannemelijk zijn geworden. Dit betekent dat de 'verstoorde arbeidsrelatie' voldoende concreet moet zijn gemaakt door de werkgever. Hij zal deze ontslaggrond dan ook goed moeten onderbouwen.

(...)

6. Herstel van de arbeidsrelatie

Het tweede criterium van artikel 5:1 lid 5 van het Ontslagbesluit is de vraag of herstel van de arbeidsrelatie (nog) mogelijk is.

De werkgever dient hierbij aan te geven welke pogingen hij heeft ondernomen om de onderlinge verhoudingen te verbeteren. Van een goed werkgever mag immers worden verwacht dat hij met de direct betrokkene de nodige gesprekken heeft gevoerd. Door CWI zal onderzocht moeten worden of de werkgever getracht heeft de relatie te verbeteren en of overplaatsing binnen de onderneming (dit kan zijn naar een andere afdeling of naar een

andere vestiging of filiaal) tot de mogelijkheden behoort. In zo'n geval is de beëindiging van de arbeidsverhouding door middel van ontslag immers niet noodzakelijk. Het zal over het algemeen duidelijk zijn dat een grote onderneming meer mogelijkheden heeft tot overplaatsing dan wanneer het een klein familiebedrijf betreft (...). Ook in dit geval moeten alle omstandigheden van het geval worden meegewogen."