

beschikking

RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling Privaatrecht

EA nummer:

Beschikking van: 28 juni 2017

F.no.:

Beslissing van de kantonrechter in de zaak van:

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Victoria Hotel and Restaurant Management Services B.V.

gevestigd te Amsterdam

verzoekster

hierna Victoria Hotel te noemen

gemachtigde: mr. A.D. Putker-Blees

tegen:

wonende te Amsterdam

verweerster

hierna te noemen

gemachtigde: mr. G.G. Kempenaars

VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij verzoekschrift binnengekomen ter griffie op 3 april 2017 heeft Victoria Hotel ontbinding van de tussen partijen bestaande arbeidsovereenkomst verzocht. heeft een verzoekschrift ingediend. De zaak is behandeld ter zitting van 17 mei 2017. Voor Victoria Hotel zijn verschenen de heer van E , mevrouw van K en mevrouw B alsmede haar gemachtigde. is verschenen met haar gemachtigde. Partijen zijn gehoord. Victoria Hotel heeft een pleitnota doen overleggen. Van het verhandelde op de terechtzitting zijn aantekeningen gemaakt. Voorts heeft nadere stukken in het geding gebracht.

Vervolgens is beschikking bepaald op heden.

GRONDEN VAN DE BESLISSING

Feiten

is sedert 25 december 1988 in dienst van Victoria Hotel als thans Hoofd Huishoudelijke Dienst. Haar salaris bedraagt EUR 3.124,45 bruto per maand. Haar leeftijd is 57 jaar.

Als hoofd huishoudelijke dienst is verantwoordelijk voor het verblijfsgeraad maken en houden van gastenkamers, het schoonhouden van publieke ruimten en het beheren van het linnengoed, uniformen en dergelijke. Als zodanig coördineert zij de uit te voeren werkzaamheden door de assistent en haar eerste medewerker met betrekking tot de werkindeling en inzet van personeel op basis van de bedrijfsstructuren, via het geven van aanwijzingen en instructies, het opstellen van roosters en dergelijke. Zij dient zich voordoende problemen op te lossen. Voorts is zij verantwoordelijk voor het verzorgen van de lopende contacten/afstemmingen met externe dienstverleners, het fiatteren van voorstellen van medewerkers inzake materiaalaankopen, het opstellen van de begroting en zorgdragen voor het personeelsbeheer van de huishoudelijke dienst; daaronder vallen het aannemen van nieuwe medewerkers, het beoordelen en voordragen van medewerkers voor opleidingen, promotie en dergelijke, het doen van salarisvoorstellen, het zorgen voor een kwalitatief goede bezetting per afdeling en het toezien op de correcte omgang met de gasten en soortgelijke werkzaamheden. Zij dient attent te zijn op de wensen van de gasten, op naleving van de gestelde regels door medewerkers ten aanzien van bedrijfshygiëne, presentatie van kamers, werkmethoden en correct gedrag. Een en ander is vastgelegd in een functiebeschrijving.

Bij het uitoefenen van haar functie geeft leiding aan ongeveer 35 medewerkers. Van E is haar leidinggevende.

In een functioneringsgesprek dat 19 juli 2013 tussen partijen heeft plaatsgevonden, waarbij Victoria Hotel werd vertegenwoordigd door haar toenmalige leidinggevende, de heer R is zij beoordeeld met 2,5 dat wil zeggen dat zij niet aan de normen voldeed.

De beoordeling van over het jaar 2014 is onvoldoende. Opgemerkt wordt dat zij geen structuur in haar afdeling heeft aangebracht en dat haar wijze van communiceren verre van voldoende is.

Bij de halfjaarlijkse beoordeling in augustus 2015 heeft haar huidige leidinggevende, Van E , vastgesteld dat er geen verbetering is in haar functioneren. In het verslag is vastgelegd dat zij een agressieve wijze van communiceren heeft en zich weinig professioneel en te emotioneel opstelt.

Op 7 januari 2016 heeft andermaal het jaarlijks functioneringsgesprek plaatsgevonden. Vond dat zij prima functioneerde, haar leidinggevende heeft haar functioneren met onvoldoende gewaardeerd. Wederom wordt haar duidelijk gemaakt dat zij door haar wijze van communiceren bij haar medewerkers veel weerstand oproept waardoor zij haar doelen niet bereikt.

Op 8 januari 2016 heeft geweigerd om een formulier te tekenen waarin zij zich akkoord verklaart met de inhoud van het nieuwe personeelshandboek. Zij heeft zich altijd, volgens haar zeggen, gehouden aan de regels en zou slechts de dupe kunnen worden van het tekenen van een dergelijk formulier.

Op 4 mei 2016 heeft B verzoekt om een overzicht van de mogelijkheden welke er zijn om een arbeidsovereenkomst te beëindigen. Zij heeft laten weten zich niet meer thuis te voelen in het hotel. Een dergelijk verzoek heeft zij meerdere malen herhaald. Op 11 oktober 2016 heeft Victoria Hotel in reactie hierop haar een voorstel gedaan. Haar is een beëindigingsvergoeding voorgesteld van EUR

70.000,00 bij einde van het dienstverband per 28 februari 2017. Reden voor Victoria Hotel om een dergelijk voorstel te doen was de gespannen arbeidsrelatie en het onvermogen van om haar communicatiegedrag te verbeteren.

Op 10 oktober 2016 is Victoria Hotel gebleken dat zonder toestemming een pak van haar man heeft laten reinigen bij de stomerij van het hotel. Als hoofd van de huishouding is zij de contactpersoon van de stomerij en tevens verantwoordelijk voor de geleverde diensten. Het personeel dat een uniform draagt, moet dit laten stomen door de stomerij van het Victoria Hotel. Andere kledingstukken mogen niet worden aangeleverd. In reactie op een opmerking van Van E hieromtrent heeft meegedeeld dat zij hier recht op heeft. Bij brief van 13 oktober 2016 is voor dit gedrag gewaarschuwd. Bij de uitreiking van de brief heeft van haar ongenoegen daarover tegenover Van E uiting gegeven door tegen hem geschreven dat zij niet meer vertrouwt. heeft zich vervolgens ziek gemeld. (productie 29 Victoria Hotel)

De gemachtigde van heeft op 17 oktober 2016 Victoria Hotel bericht dat niet wordt ingegaan op het beëindigingsvoorstel van 11 oktober 2016.

Op 17 november 2016 heeft Victoria Hotel uitgenodigd voor gesprek over de verstoorde arbeidsverhouding, de uitlatingen van over het oneigenlijk gebruik van de stomerijdienst alsmede haar communicatie op de werkvloer met de gevolgen daarvan voor het draagvlak van haar functioneren.

Omdat inmiddels beter was verklaard is haar verlof voor onbepaalde tijd verleend. De gemachtigde van heeft hierop gereageerd op dezelfde dag met de vraag waarom bemiddeling niet aan de orde is gesteld, terwijl hij heeft opgemerkt dat dit gesprek bedoeld lijkt om de verhoudingen verder te verstoren. Tevens heeft hij verzocht wederom ziek melden. Victoria Hotel heeft een ander ontkend en tevens meegedeeld dat de vertrouwenscrisis die heeft ontkend ten onzichte van Van E aan de orde zou worden gesteld (productie 37 Victoria Hotel).

Er wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek op 22 november 2016. Dat gesprek is niet gehouden omdat en haar gemachtigde vonden dat zij te lang moesten wachten, reden waarom zij zijn vertrokken.

Vervolgens heeft bemiddeling plaatsgevonden in het kader waarvan drie gesprekken zijn gevoerd. Een en ander heeft geen positief resultaat opgeleverd.

Victoria Hotel heeft vervolgens een verbetertraject aan aangeboden. Het gaat om het verbeteren van de competenties communicatie, integriteit, leiding geven, probleemoplossend vermogen en besluitvaardigheid, teamwork, doeltreffendheid en invloed, aanpassingsvermogen, planning en organisatie, inzicht in de organisatie en gedreven zijn door resultaten. Omtrent communicatie wordt meegedeeld dat deze professioneel en gepast moet zijn om zo de doelen te kunnen bereiken. Wat betreft de integriteit dient een voorbeeldfunctie te vervullen, discretie te betrachten ten aanzien van collega's, situaties en gegevens. Er worden evaluatiemomenten afgesproken. Bij een evaluatiegesprek zal de personeelsmanager van een ander hotel van dezelfde groep worden betrokken. Tevens wordt een externe coach aangetrokken.

Op 20 december 2016 heeft haar werkzaamheden gestaakt. In een gesprek met Van E liet zij weten dat zij er niet goed aan toe was en vreesde onwel te worden. Per e-mail van 20 december 2016 heeft meegedeeld dat zij van haar arts contact met de werkgever moet vermijden. Op 22 december 2016 heeft zij Victoria Hotel verzocht om de contacten via de advocaten te laten verlopen.

Met [redacted] is het voorgestelde verbetertraject besproken op 23 december 2016. De afspraken houden onder meer in dat sommige onderdelen direct ingaan, maar onderdelen die in relatie staan tot de reïntegratie voorlopig niet van start te gaan. Wanneer het verbetertraject problemen geeft in verband met de gezondheidstoestand van [redacted] zal zij hiervan melding maken.

Op 26 december 2016 heeft [redacted] andermaal gevraagd om de communicatie via de advocaten te laten verlopen. Hierop heeft Van E. [redacted] gereageerd op 28 december 2016. Hij heeft er de aandacht op gevestigd dat het niet gelukkig is om per e-mail te communiceren, maar dat uitspraken van [redacted] in haar laatste e-mail om een reactie vroegen. Ook is het in verband met het opbouwen van een fatsoenlijke arbeidsrelatie onwenselijk als de communicatie via een advocaat verloopt. Hij heeft erop gewezen dat [redacted], gelet op haar functie, niet de gehele dag begeleid kan worden, maar dat zij wel aanwijzingen zal krijgen van hem als bijgestuurd moet worden. Verder heeft hij opgemerkt dat coaching en begeleiding alleen succesvol kunnen zijn als er sprake is van wederzijdse inspanning. Hij heeft er aan toegevoegd dat de eerste week succesvol is verlopen, zij het dat dit kennelijk grote inspanningen heeft gevergd, reden waarom [redacted] wellicht weer is uitgevallen.

[redacted] heeft hierop gereageerd met een e-mail van 28 december 2016. Zij heeft daarin erop gewezen dat Van E. [redacted] niet degene was die had moeten reageren omdat het gaat om een e-mail bericht dat was geschreven door B. [redacted] als reactie op een gesprek waar Van E. [redacted] niet bij was. Dagelijkse gesprekken kunnen wat haar betreft zonder advocaat plaatsvinden, maar alle andersoortige gesprekken vinden geen plaats zonder het bijzijn van haar advocaat omdat zij vreest voor misverstanden.

Op 6 januari 2017 heeft [redacted] in een gezamenlijk gesprek met Van E. [redacted] en [redacted] de ingeschakelde externe coach een competentie-analyse gemaakt. Dergelijke analyses hebben ook plaatsgevonden op 18 januari en 7 maart 2017. Op 11 januari 2017 is een eerste evaluatiemoment gepland dat in verband met de reïntegratie van [redacted] is aangepast. Van dit evaluatiegesprek heeft B. [redacted] een samenvatting gemaakt die op donderdag 19 januari 2017 aan [redacted] per e-mail is toegezonden. Dit evaluatiegesprek moet als hier ingelast worden beschouwd. [redacted] heeft erop gereageerd op 22 januari 2017 waarna reactie van B. [redacted] is gevolgd op 24 januari 2017.

Op 23 januari 2017 heeft de bedrijfsarts gemeld dat [redacted] volledig hersteld is.

Tussen 26 en 29 januari 2017 heeft [redacted] per e-mail gecorrespondeerd met Van E. [redacted] over het rooster van februari. Daarin is zij ingeroosterd op zondag 26 februari 2016. De afspraak tussen partijen is dat in beginsel [redacted] op zondagen niet hoeft te werken behoudens wanneer dat noodzakelijk is.

De volgende evaluatie is vastgesteld voor 8 februari 2017. Kort tevoren bleek dat een kaakoperatie welke [redacted] zou ondergaan op 13 februari 2017 plotseling was vervroegd naar 6 februari 2017. Om die reden is de evaluatie uitgesteld naar 22 februari 2017. Op 14 februari 2017 heeft [redacted] een e-mail verzonden aan Van E. [redacted] waarin zij tot uitdrukking heeft gebracht dat Victoria Hotel te weinig rekening met haar hield als het ging om het vaststellen van de datum voor de evaluatie. Evenwel de evaluatie was de 22 februari 2017 gepland op advies van de bedrijfsarts.

In reactie hierop heeft Van E. [redacted] op 16 februari 2017 laten weten dat zijn geduld nu wel echt begint op te raken. Hij heeft het volgende geschreven:

"Heb even tot 10 moeten tellen na ontvangst van jouw mail. Mijn geduld begint nu wel echt op te raken.

(..)

Verder is jouw mail best lang, maar staat er eigenlijk weer heel weinig in. Ik ga dan ook maar niet overal op in. Als ik het goed lees vind je uiteindelijk dat ik/PPHE jou niet met voldoende 'consideratie' behandel. Ik vind dat echt de omgekeerde wereld. We hebben eindeloze

mediationssessies met jou doorlopen om het vertrouwen te herstellen. Dat is niet echt gelukt, dat blijkt ook maar weer uit de zojuist genoemde mail. We leggen beslag op de tijd van van A van het Airport hotel om bij jouw verbetertraject aan te schuiven. We hebben op jouw verzoek ook nog een persoonlijke, onafhankelijke, coach ingezet die heel veel geld kost. Haar afspraken moeten ook steeds last minute worden afgezegd i.v.m. de onduidelijkheid rondom je kaakoperatie. C en ik moeten onze agenda's elke keer weer aanpassen. Wij steken allemaal enorm veel tijd in het zorgvuldig voorbereiden van gesprekken met jou en ik steek energie in het begeleiden van jou en het hele verbeterproces. Ook moeten we de afspraken met M weer verzetten. Dat hoort er allemaal bij, maar ik vind het dan ook eigenlijk ronduit schandelijk dat je nu zegt dat wij niet voldoende rekening houden met jou.

Wij hebben op 11 januari al aangegeven (en op 19 januari bevestigd) dat er op 8 februari een tweede evaluatiemoment zou komen. Op 25 januari hoor ik dat jij op 13 februari kaakimplantaten krijgt. Dan geef je nog aan dat je hoopt gewoon te kunnen werken daarna, maar dat niet met zekerheid te kunnen zeggen. Pas op 1 februari geef je aan dat de operatie ineens vervroegd is en op 6 februari plaatsvindt. Dat heb je zelf zo gepland, 2 dagen voor ons evaluatiemoment.

Überhaupt is de vraag of je dit moment dus niet beter had moeten en kunnen inplannen, zeker nu we in een cruciale fase van onze werkrelatie zitten. Op 8 februari zien wij ook dat je moeite hebt met praten en besluit ik – juist omdat ik wel rekening met je houd – het gesprek uit te stellen. Ik geef zelfs aan dat je 9 februari ook maar het beste vrij kunt nemen omdat dat goed is voor je herstel. Op 9 februari ontvang ik je ziekmelding, waarin je aangeeft dat je maandag naar de kaakchirurg gaat om de hechtingen eruit te halen. Ik wens je beterschap en bespreek met

dat we de evaluatie het beste naar dinsdag kunnen verplaatsen (dan zijn de hechtingen er weer uit en jij gaf aan het gevoel te hebben dat je dan wel weer zou kunnen werken). Ik heb je op meerdere momenten duidelijk gemaakt dat de evaluatiegesprekken belangrijke meetpunten zijn tijdens het verbetertraject en dat we dit verschoven gesprek dus zo spoedig mogelijk weer zouden inplannen. Op vrijdag hebben we weer telefonisch contact om te horen hoe het met je gaat. Ik spreek met je af op maandag (de 13e) wéér telefonisch contact te hebben. Toen gaf je aan dat je niet kon werken en heb ik dus inderdaad een afspraak bij de bedrijfsarts voor je laten maken. Niet omdat ik vond dat je op dat moment niet ziek was, maar omdat ik (en alle mensen die ik eerder noemde betrokken bij het verbetertraject) wel wil weten waar we aan toe zijn: we zitten middenin het verbetertraject en gaan ook nog per 1 maart renoveren in het hotel waardoor het een hele drukke periode is. Elke dag contact onderhouden en alles steeds maar 1 dag opschuiven werkt dan ook niet meer.

Na bericht van de bedrijfsarts lijken we nu te weten waar we aan toe zijn. De bedrijfsarts heeft geadviseerd dat jij nog een aantal dagen rust neemt voor je herstel en geeft aan dat je vanaf 22 februari weer volledig arbeidsgeschikt bent. Het evaluatiemoment zal dan ook op 22 februari om 14 uur plaatsvinden. Omdat je door deze ingreep weer een aantal dagen niet in staat bent geweest om te werken, hebben we ook besloten om de einddatum van het verbetertraject op te schuiven tot 31 maart 2017. Maar ik kan je wel zeggen dat we niet aan de gang blijven. We willen jouw vaardigheden naar het vereiste niveau tillen en al die vertraging helpt daar niet bij. Ik ga er dan ook van uit dat jij je uiterste best gaat doen om vanaf 22 februari verdere vertraging te voorkomen."

heeft daarop als volgt gereageerd:

"Als eerste wil ik aangeven dat ik de gezette toon in jouw antwoord niet apprecieer. Het is bij alle partijen bekend dat ik een advocaat heb ingeschakeld voor jouw informatie. mijn advocaat heeft geen van de e-mail berichten opgesteld zoals jij beweert in te schrijven. Ik hoop dat je er begrip voor heb dat ik deze wel aan mijn advocaat adresseer. Utdrukkingen vanuit jouw persoon in jouw functie zoals 'tot 10 tellen', 'mijn geduld raakt op', 'bedoeld om te zieken', 'niet aan de gang blijven', 'lange mailberichten waar weer heel weinig instaat' en 'ronduit schandelijk' vind ik niet professioneel en zeker niet positief.

Jouw aantijging aan het begin van alinea 4 kan ik ook niet waarderen, jij bent als geen ander op de hoogte dat ik sinds Mei 2016 orale problemen heb, verschillende uitvoeringen heb moeten doorstaan met uiteindelijk een serieuze kaakoperatie ten gevolge....

Helaas heb ik geen invloed op agendas van specialisten, maar hoop dat jij begrijpt dat ik deze ingreep heb laten doen om hopelijk van de problemen af te zijn waardoor ik absentie op de werkvloer kan voorkomen. Zoals eerder aangegeven heb ik gevraagd om hier rekening mee te houden met het inplannen van belangrijke afspraken, ik ben mij er van bewust dat het ingegane met jouw woord 'cruciaal' traject belangrijk is, zo is ook mijn gezondheid.

De term 'cruciaal' wekt mijn nieuwsgierigheid, ik zie dit niet als cruciaal maar als een positieve tussentijdse begeleiding.

Ik kijk dan ook uit naar jouw verklaring voor de term 'cruciaal'.

Terugkomend en verwijzend naar jouw opmerking dat jij het beter vond om mij een vrije dag te geven, dit heb ik zelf op de vrijdag ervoor bij jou aangegeven om dinsdag een vakantiedag in te plannen, vanwege het niet weten hoe ik mij zou voelen na de chirurgische ingreep.

Dit mail bericht wil ik beëindigen dat ik n.a.v. jouw antwoord zeer zeker een onbehaaglijk gevoel heb, dit ook naar jouw aantijging dat ik niet mijn uiterste best zou doen om verdere vertraging te voorkomen ik ben een professioneel die nog steeds met positieve inzet en volle toewijding haar functie bekleedt.

Wel wil ik je bedanken voor je beterschap wens, dit waardeer en apprecieer ik zeker,"(productie 59-2 Victoria Hotel)

Tijdens het evaluatiegesprek, dat op 22 februari 2016 heeft plaatsgevonden is gebleken dat [naam] zich niet goed had voorbereid. Zij is evenmin te spreken geweest over de wijze waarop haar terugkoppeling wordt gegeven en haar irritatie zou zijn gestegen. Op het moment dat Van E [naam] wilde uitleggen hoe hij tot de eindscore -was gekomen, is zij opgestaan en heeft het gesprek beëindigd schreeuwende dat zij het allemaal schandalig vond. Vervolgens is zij weggelopen. Tevens heeft zij tijdens het gesprek laten weten dat zij niet van plan was om 26 februari 2017 te komen werken. Van E [naam] heeft geweigerd een en ander langer te accepteren en dat [naam] op dezelfde avond meegedeeld per e-mail.

Op 23 februari 2017 is [naam] wel gaan werken, hoewel zij op die dag was uitgeroosterd in verband met de werkzaamheden welke zij op zondag 26 februari 2017 zou verrichten. Diezelfde avond heeft zij op de e-mail van Van E [naam] van 22 februari 2017 gereageerd met een e-mail waarvan de inhoud luidt:

"Jij hebt gelijk in te schrijven dat het een maand geleden is dat ik jou heb doorgegeven dat ik zondag aanstaande niet kan werken. Tijd genoeg voor jou om iets te regelen. Gisteren hebben wij het er nog over gehad en ik heb je normaal hierop geattendeerd. Echter krijg ik jouw Mail om 20:00 in de avond met de verplichting om te komen werken en checken. In mijn functie als headhousekeeper (wanneer het jou uitkomt) staat dat ik spotchecks moet doen en voor de duidelijkheid geen supervisor ben. Echter ga je er vanuit en verplicht mij om deze werkzaamheden te verrichten, zowel zaterdag als zondag. Ook wil ik je laten weten dat ik me geïntimideerd, gediscrimineerd en psychologisch gemanipuleerd voel door jou als mijn afdelingshoofd. Ik zal hiervoor dan ook de nodige informatie inwinnen bij professionele en aangewezen instanties. Ik werk al een aantal jaren 5 dagen per week en twee dagen vrij, te weten zondag en maandag. Jij hebt niet het recht om dit zonder te vragen zomaar te veranderen. Dit heeft niets te maken met niet flexibel willen zijn, maar met respect, normen en waarden." (productie 62 Victoria Hotel)

Op 24 februari 2017 heeft Van E [naam] op deze e-mail per e-mail als volgt gereageerd:

"De toon en inhoud van jouw e-mail staan mij absoluut niet aan. Dat zijn hele serieuze beschuldigingen die jij aan mij uit: intimidatie, discriminatie en manipulatie. Dat gaat mij ook niet in de koude kleren zitten. Waar je deze beschuldigingen op baseert is mij een raadsel.

Je bent nu gewoon op een escalatie aan het aansturen. Al een maand geleden hebben we het gesprek gevoerd en e-mails gewisseld over waarom jij a.s. zondag moet komen werken. Na mijn laatste e-mail van 31 januari heb ik daar niks meer over gehoord en rekende erop dat jij conform rooster zou werken. Totdat jij afgelopen woensdag tijdens het evaluatiegesprek ineens zei niet van plan was te komen werken op zondag. C heeft toen inderdaad voorgesteld om die discussie niet tijdens het evaluatiemoment te voeren, maar dat apart te bespreken. Na afloop van het evaluatiegesprek om 16:00 uur had ik direct aansluitend een vergadering tot 17:00 uur. Jij was toen al naar huis, zodat ik het niet meer persoonlijk met je kon bespreken. Vandaar mijn e-mail diezelfde avond. Ik was dan ook totaal verbaasd over jouw sms en actie van gisteren: je komt op eigen initiatief werken op je roostervrije dag! Je was juist de donderdag vrij geroosterd in verband met jouw dienst op zondag. Dat kan je niet op eigen houtje aanpassen, jij weet heel goed dat dat zo niet werkt. Je werkt in teamverband in een hotel waar het naleven van dienstroosters erg belangrijk is om te zorgen voor een goede bezetting.

Zoals gezegd, jij als head housekeeping weet als geen ander hoe druk het is in het hotel rond de voorjaarsvakantie en ook waarom er minimaal 4 man per dienst moet worden ingeroosterd. Zoals ik je in januari al heb uitgelegd moet ik o.a. in verband met vakantieplannen van supervisors en het aflopen van een contract van één van hen een beroep op jou doen om die bezetting te halen. Ook in de afgelopen jaren hebben wij hiermee te maken gehad en heb je ook wel op zondag gewerkt. Ik haal nog even terug dat toen ik begon bij Victoria, jij aangaf altijd zondag en maandag (de twee drukste dagen in het hotel) vrij te zijn. Ik heb toen gezegd dat dat onder mijn leiding een beetje anders zou gaan: zo kon ik je die dagen niet garanderen.

Wel hebben wij toen afgesproken dat ik mijn best zou doen om met die voorkeur rekening te houden, maar af en toe een beroep op je te doen om op zondag of maandag te werken als dat nodig was. We hebben vaker met dit soort piekdruktes te maken gehad sindsdien en jij bent ook toen af en toe op een andere dag ingeroosterd. Dat is tot nu toe nog nooit eerder een probleem geweest voor jou. Waarom je nu wel ineens weigert om te komen werken, snap ik dan ook niet. Daarbij komt dat je tot de dag van vandaag niet hebt aangegeven dat je die dag ook echt verhinderd bent, je hebt alleen gezegd dat dat standaard jouw roostervrije dag is. Afgelopen woensdag zei je tijdens het gesprek en passant iets over last van rug, schouders en mond, waardoor je niet zoveel kamerchecks kon doen. Op dat punt heb ik met je meegedacht en aangegeven hoe je dat wat mij betreft kon oplossen.

Ik ben ten aanzien van jou steeds meer dan coulant geweest en mijn geduld is op. Ik heb al in januari geprobeerd je mondeling en schriftelijk uit te leggen waarom jouw aanwezigheid a.s. zondag noodzakelijk is en aangegeven dat je wat minder kamers hoeft te controleren dan normaal gesproken op een zondag gebeurt. Daar krijg ik dan helaas zo'n reactie van jou op terug waarbij je mij beschuldigt van intimidatie en andere ernstige zaken die totaal niet aan de orde zijn. Mijn geduld is nu op en de wil om nog positief naar de toekomst te blijven kijken verdwijnt ook op deze manier. Los van de laatste serieuze beschuldigingen in jouw e-mail. Blijf jij maar je eigen plan trekken en al mijn beslissingen in twiifel trekken. Ook het feit dat jij afgelopen woensdag vroeg of je het evaluatiegesprek mocht opnemen (wij hebben aangegeven dat dat niet was toegestaan) is in dat opzicht veelzeggend over hoeveel vertrouwen jij in (C en) mij hebt. Ik snap jouw teleurstelling over het evaluatiegesprek afgelopen woensdag, maar vind jouw houding en e-mail echt onacceptabel. Ook jouw gedrag gedurende en na het gesprek (je lacht onze feedback steeds honend weg, hebt minstens 10 keer tijdens het gesprek en na afloop op de gang geschreeuwd dat je e.e.a. 'schandalig' vond en weigerde C en mij nog een hand te geven) was onacceptabel. Als ik daar onderstaande e-mail bij optel en jouw actie van gisteren om zo maar te komen werken, lijkt het van jouw kant een vooropgezet plan te zijn om een arbeidsconflict te creëren.

Hierbij herhaal ik mijn uitdrukkelijke instructie om a.s. zondag te komen werken. Dat je gisteren op eigen initiatief bent komen werken verandert daar niets aan: dat vult het gat in het rooster van a.s. zondag namelijk niet op. Ook waarschuw ik je hierbij uitdrukkelijk dat als je a.s. zondag niet

komt werken of opnieuw dit soort gedrag en/of uitspraken herhaalt, ie rekening moet houden met arbeidsrechtelijke consequenties, waaronder een ontslag.

Om er zeker van te zijn dat jij kennis neemt van deze e-mail, stuur ik deze naar zowel je persoonlijke als werk e-mailaccount. Daarnaast stuur ik je een sms waarin ik verzending van deze e-mail aankondig." (productie 63 Victoria Hotel)

Op 28 februari 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Van E en de externe coach.

In een gesprek gevoerd op 1 maart 2017, waarvan een verslag als productie 64 bij verzoekschrift in het geding is gebracht, is met gesproken over de aanvankelijk weigering op de zondag waarop zij was ingeroosterd te komen werken alsmede over beschuldigingen ter zake intimidatie, discriminatie een psychologische manipulatie welke zij heeft gericht aan het adres van Van E. Op de mededeling van B die bij het gesprek aanwezig was, dat deze beschuldigingen nogal hard bij Van E zijn aangekomen, heeft gereageerd met de opmerking dat dat zijn probleem was en dat zij geen spijt had van haar e-mail. Ook op de vraag van Van E hoe hij nog leiding kon geven aan na het ontvangen van een e-mail als op 23 februari 2017 door haar verstuurd, heeft zij gereageerd met de opmerking dat dat het probleem van Van E was.

Na nadere informatie te hebben ingewonnen bij de medewerkers van en de door hen verstrekte informatie heeft Victoria Hotel geconcludeerd dat het verbetertraject vruchteloos was gebleken. De kerntaken van communicatie, planning en organisatie zijn altijd onvoldoende gebleken. Zij heeft een en ander aan verweten en haar vrijgesteld van werkzaamheden per e-mail van 16 maart 2017. Daarop heeft gereageerd met een e-mail van de volgende inhoud: "Gefeliciteerd (voornaam Van E ; noot kantonrechter), je hebt het toch voor elkaar gekregen. Ik heb navraag gedaan bij andere hotels over jou en ze hebben allemaal gezegd dat ie daar dezelfde streken hebt uitgehaald. Prima, dan gaan we toch naar de rechter!" (zie punt 1.93 van het verzoekschrift)

Verzoek

Victoria Hotel verzoekt de arbeidsovereenkomst te ontbinden op grond van artikel 7:669 lid 3 sub e, subsidiair sub d, meer subsidiair sub g BW en bij bepalen van de einddatum geen rekening te houden met de opzegtermijn. Verder wordt erop gewezen dat herplaatsing niet voor de hand ligt en verzoekt zij geen transitievergoeding toe te kennen.

Verweer

verweert zich tegen toewijzing van dit verzoek. Subsidiair verzoekt zij wel rekening te houden met de opzegtermijn en een transitievergoeding toe te kennen van EUR 58.514,00 bruto alsmede een billijke vergoeding van EUR 75.000,00, alles te vermeerderen met de wettelijke rente, terwijl tevens wordt verzocht om Victoria Hotel te veroordelen in de volledige kosten van de procedure gevallen aan de zijde van

De stellingen van partijen

De stellingen van partijen zijn bekend uit hun schrifturen en worden als hier ingelast beschouwd. De kantonrechter zal zo nodig op deze stellingen hieronder nader ingaan.

Beoordeling

1. De kantonrechter zal het verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst toewijzen. Daartoe wordt het volgende overwogen.

2. Victoria Hotel heeft haar verzoek op drie hiervoor genoemde gronden gebaseerd.
3. De kantonrechter zal eerst de grond onder artikel 7:669 lid 3 onder a e BW aan de orde stellen.
4. heeft in het najaar van 2016 en het voorjaar van 2017 in niet mis te verstane bewoordingen duidelijk heeft gemaakt dat ze het gezag van Van E en B niet langer wenst te aanvaarden. heeft in haar visie een eigen domein waar zij als leidinggevendens niets te zoeken hebben. Laatstgenoemden hebben dit opgevat als een vorm van insubordinatie en dientengevolge het vertrouwen in haar verloren. Dienaangaande wijst de kantonrechter op de hierboven onder de feiten onderstreepte passages welke zijn te vinden in de aldaar genoemde producties.
5. Over de jaren 2014, 2015 en 2016 hebben de diverse leidinggevendens van en met name Van E haar in niet voor tweeërlei uitleg vatbare bewoordingen duidelijk gemaakt in de jaarlijkse beoordelingsverslagen dat niet aan de normen voldeed. heeft laten blijken de ernst van hetgeen de leidinggevendens haar hebben voorgehouden, niet te kunnen of te willen onderkennen. Uiteindelijk is besloten om ondanks alles een laatste kans te geven in de vorm van een verbetertraject. In het kader van dat traject zijn een aantal evaluatiegesprekken gevoerd. Voorts heeft coaching aangeboden, gekregen en gevolgd.
6. De diverse hierboven aangehaalde passages laten toch geen andere conclusie toe dan dat , hoewel zij met het verbetertraject akkoord is gegaan, zich niet veel gelegen heeft laten liggen aan de opvattingen van de leidinggevendens omtrent de wijze waarop zij haar functie moet uitoefenen. Dat heeft zij tot uiting gebracht op een wijze waarvan ook zij zal begrijpen en in ieder geval moet begrijpen dat deze door geen enkele leidinggevende kan en zal worden geaccepteerd. Van haar kant heeft zij daarmee impliciet, zo niet expliciet, te kennen gegeven dat ze eigenlijk niet meer wenst te functioneren in een verband waarvan deze leidinggevendens deel uitmaken en haar aansturen; dat is binnen Victoria Hotel uiteraard geen optie.
7. Uit dezelfde passages blijkt dat bij de leidinggevendens uiteindelijk iedere wil tot samenwerking met is verdwenen. Evident is dat de houding van daarvan de oorzaak is. Geen leidinggevende kan accepteren dat zich binnen zijn/haar verantwoordelijkheid een domein ontwikkelt waarover geen daadwerkelijke zeggenschap kan worden uitgeoefend.
8. Een werkgever kan een arbeidsverhouding niet voortzetten waarbinnen een werknemer zich buiten het werkverband plaatst zoals dat in de onderneming is georganiseerd. Door te weigeren het gezag van haar leidinggevendens te aanvaarden heeft zich juist daaraan schuldig gemaakt en kan de werkgever niet anders dan aansturen op beëindiging van de arbeidsovereenkomst. De kantonrechter zal, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, de arbeidsovereenkomst dan ook ontbinden wegens verwijtbaar gedrag als bedoeld in artikel 7:669 lid 3 aanhef en onder e BW.
9. De vraag die vervolgens rijst is of een transitievergoeding moet worden toegekend, zoals heeft verzocht.
10. De wijze waarop zich heeft gedragen is haar naar het oordeel van de kantonrechter ernstig te verwijten. In een samenwerkingsverband zoals een onderneming is het onaanvaardbaar dat een werknemer zich blijvend buiten de orde stelt. Dergelijk gedrag tast de kern aan van de rechtsverhouding die door het aangaan van een arbeidsovereenkomst tussen partijen is ontstaan en welke is gericht op samenwerking in ondergeschiktheid. Dat is ernstig verwijtbaar gedrag en daarom komt in beginsel dus geen transitievergoeding toe.
11. Is er reden om met toepassing van artikel 7:673 lid 8 BW anders te beslissen? Na ampel overwogen is

de kantonrechter van oordeel dat dit niet het geval is. functioneert al jaren niet naar behoren. Zij is daar door haar eigen leidinggevend en al sinds 2013 telkens bij het vaststellen van een beoordeling en tijdens functioneringsgesprekken op geweest. Uit haar reacties kan de kantonrechter zoals overwogen niet anders afleiden dan dat zij het daar in wezen nooit mee eens is geweest. Uiteindelijk heeft dat geleid tot een verbetertraject. In het kader van dat traject heeft zij impliciet, zometime expliciet, duidelijk gemaakt door haar houding en uitlatingen tegenover haar leidinggevend dat zij hun gezag niet accepteert. Zij is evident geen seconde van plan geweest haar koninkrijkje af te staan. Haar toon werd daarbij schriller en haar bewoordingen steeds minder aanvaardbaar, ten spijt het geduld en de lankmoedigheid die haar leidinggevend haar hebben betoond. De kantonrechter kan in zo'n situatie niet anders dan beslissen dat de consequenties van haar gedrag heeft te aanvaarden waaronder het verliezen van haar recht op een transitievergoeding ingeval van ontbinding van de arbeidsovereenkomst. Er is geen sprake van dat een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

12. De overeenkomst zal worden ontbonden tegen 1 juli 2017 met toepassing van artikel 7:671b lid 8 aanhef en onder b.
13. Het verzoek om toekenning van een billijke vergoeding wordt afgewezen. Gelet op hetgeen hiervoor onder 11 is overwogen kan uiteraard niet worden volgehouden dat Victoria Hotel ernstig verwijtbaar heeft gehandeld.
14. Er zijn termen de proceskosten te compenseren.
15. Dat betekent dat wordt beslist als volgt.

BESLISSING

De kantonrechter:

- I. ontbindt de arbeidsovereenkomst tussen partijen met ingang van 1 juli 2017;
- II. compenseert de kosten des dat ieder de hare drage.

Aldus gewezen door mr. M.P.A.M. Fruytier, kantonrechter, en uitgesproken ter openbare terechtzitting van 28 juni 2017 in tegenwoordigheid van de griffier.

De griffier

de kantonrechter