

beschikking

GERECHTSHOF AMSTERDAM

afdeling civiel recht en belastingrecht, team I

zaaknummer : 200.228.152/01

zaaknummer rechtbank Noord-Holland : 6037137 \ AO VERZ 17-70

beschikking van de meervoudige burgerlijke kamer van 10 juli 2018

inzake

██████████
wonend te ██████████
appellante,
advocaat: mr. R.W. de Vos van Steenwijk te Den Haag,

tegen

KLM CATERING SCHIPHOL SERVICES B.V.,
gevestigd te Schiphol, gemeente Haarlemmermeer,
geïntimeerde,
advocaat: mr. R.A.C.G. Martens te Haarlem.

1. Het geding in hoger beroep

Partijen worden hierna ████████ en KCS genoemd.

██████ is bij beroepschrift met producties, ontvangen ter griffie van het hof op 24 november 2017, in hoger beroep gekomen van de beschikking die de kantonrechter in de rechtbank Noord-Holland (locatie Haarlem), hierna: 'de kantonrechter', onder bovenstaand zaaknummer op 30 augustus 2017 heeft gegeven. Het beroepschrift strekt ertoe – kort en zakelijk weergegeven - dat het hof de bestreden beschikking zal vernietigen, KCS zal veroordelen de arbeidsovereenkomst met ████████ te herstellen, KCS zal veroordelen het salaris vanaf 1 oktober 2017 te betalen, met veroordeling van KCS in de proceskosten.

Op 26 januari 2018 is ter griffie van het hof een verweerschrift van KCS ingekomen. Daarin heeft KCS geconcludeerd tot - kort samengevat - bekrachtiging van de bestreden beschikking, behalve wat betreft de compensatie van de proceskosten, en met veroordeling van ████████ in de kosten van beide instanties.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 2 maart 2018 en is toen vanwege onwel worden van ████████ gedurende de zitting geschorst. De behandeling is op 23 mei 2018 voortgezet. Bij die gelegenheden is ████████ bijgestaan door mr. De Vos van Steenwijk voornoemd en KCS door mr. Martens voornoemd, waarbij beide advocaten

het woord hebben gevoerd aan de hand van aan het hof overgelegde pleitnotities. Ten behoeve van de mondelinge behandeling zijn door KCS nadere producties ingebracht.

Uitspraak is nader bepaald op heden.

2. Feiten

2.1 De kantonrechter heeft in de bestreden beschikking onder 2.1 tot en met 2.14 de feiten genoemd waarop de beschikking is gebaseerd. Daarover bestaat in hoger beroep geen geschil, zodat ook het hof daarvan zal uitgaan. Het gaat in deze zaak om het volgende.

2.2 Bij brief van 20 juli 2015 aan [REDACTED] heeft de toenmalige leidinggevende van [REDACTED] (hierna: [REDACTED]) namens KCS, onder meer, bericht: *“Directe aanleiding voor het gesprek is gelegen in het feit dat mevrouw [REDACTED] haar onvrede heeft uitgesproken over uw werkwijze en opmerkingen tijdens het werk. Tijdens dit gesprek heeft mevrouw [REDACTED] het volgende, in uw aanwezigheid verklaard: (...) Mevrouw [REDACTED] dwingt mij tot een hoger werktempo dan wenselijk. Hierdoor krijgen collega's verderop aan de lopende band problemen met een onevenredige hoeveelheid plateaus. Mevrouw [REDACTED] dwingt mij hierbij harder te werken door de plateaus hard naar mij door te schuiven, waardoor mijn vingers bij voortduring op een vervelende manier worden aangetikt. Ik krijg van mevrouw [REDACTED] niet de gelegenheid in te werken. Ik ben nieuw op de afdeling en zij steekt niet onder stoelen of banken dat zij problemen heeft met nieuwe uitzendkrachten en daar ook niet mee wil werken. Mevrouw [REDACTED] negeert mij tijdens het werk. (...) Hierdoor word ik onzeker. (...). Ondergetekende heeft vervolgens nogmaals het belang van een goede samenwerking benadrukt en gaat er daarom vanuit dat u zich in de toekomst collegiaal en professioneel zult opstellen (...).”*

2.3 Bij brief van 30 september 2015 aan [REDACTED] heeft [REDACTED] onder meer, geschreven: *“Aanleiding voor de individuele gesprekken met collega's vormde een individuele klacht over werkdruk en omgangsvormen die een medewerker uit ploeg [REDACTED] aan mij had voorgelegd. Naar aanleiding van deze klacht zijn individuele gesprekken gevoerd met collega's uit ploeg [REDACTED]. In deze gesprekken wordt jouw naam meerdere keren genoemd. (...) toch benoem ik hieronder een aantal uitspraken van medewerkers die in de gesprekken naar voren zijn gekomen. (...) Gezien de omvang en de aard van de klachten hebben we besloten jou dit voor te leggen. Jouw reactie op bovenstaande is geëmotioneerd. Je zegt je er totaal niet in te herkennen en verklaart dat het als een dolk in de rug voelt. (...) [REDACTED] en ik hebben je uitgenodigd om hierover volgende week opnieuw met elkaar te spreken (...).”*

2.4 Bij brief van 16 oktober 2015 aan [REDACTED] heeft [REDACTED] (Personeelsmanager) namens KCS, onder meer, bericht: *“Op woensdag 7 oktober jl. spraken jij, [REDACTED] (Operational Manager) en ik met elkaar over de vraag hoe de werksfeer binnen ploeg [REDACTED] verbeterd kan worden, zodat iedereen weer met vertrouwen en plezier naar zijn/haar werk komt en hoe jij daar als lid van het team een bijdrage aan kan*

leveren. (...) Wij merken in het gesprek dat jij nog steeds emotioneel bent over hetgeen de collega 's over jou hebben verteld. Je bent met name boos over het feit dat ze dit vertrouwelijk aan [redacted] en [redacted] (Shiftleader) hebben verklaard. Doordat je zo emotioneel blijft, lukt het niet om een antwoord te formuleren op de vraag hoe de werksfeer kan worden verbeterd en hoe een veilige werkomgeving kan worden gecreëerd voor iedereen en wat jouw bijdrage daaraan kan zijn (...)."

2.5 Naar aanleiding van berichten binnen ploeg [redacted] over ongewenst gedrag, pesterijen en intimidatie in de loop van 2015 is een presentatie aan die ploeg gegeven over gewenste omgangsvormen en heeft KLM Health Services (KHS) een Risico-Inventarisatie en Evaluatie uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan is besloten met alle medewerkers een individueel gesprek aan te gaan. Het onderzoek van KHS, om tot een verbetering van de werksfeer binnen ploeg [redacted] te komen, is uitgevoerd in de loop van 2016.

2.6 Bij brief van 28 januari 2016 aan [redacted] heeft [redacted] namens KCS, onder meer, bericht: "De noodzaak van dit gesprek (gesprek op 24 januari 2016, toevoeging hof) lag in het feit dat mevrouw [redacted] (Basis Medewerker Operations) bij ondergetekende het volgende heeft aangegeven: U heeft haar op een, door haar ervaren, intimiderende, boze wijze opgedragen te stoppen met het assisteren bij de [redacted] werkplek (...)."

Ondergetekende heeft vervolgens geprobeerd u duidelijk te maken dat de heer [redacted] (Coördinator) het verhaal van mevrouw [redacted] onderschrijft. (...) Hierop heeft ondergetekende u getracht duidelijk te maken dat dit soort uitlatingen naar medewerkers toe niet gewenst is binnen KLM Catering Services. Daarnaast is het niet aan u om te bepalen op welke werkplek mevrouw [redacted] wordt ingedeeld. (...) Bovendien verzoeken wij u rekening te houden met de wijze waarop u overkomt op uw collega 's. Dit is niet de eerste keer dat collega's klagen over de wijze waarop u ze bejegt."

2.7 Op initiatief van KCS is (naast het onderzoek door KHS) in de loop van 2016 een mediator ingeschakeld om gesprekken te voeren met [redacted] en haar leidinggevende/shiftleader [redacted]. Er hebben vier gesprekken plaatsgevonden. In november 2016 heeft de mediator een eindverslag opgesteld, waarin onder meer is vermeld: "Het verbeteren van de samenwerking onder begeleiding is deels ook niet geslaagd omdat niet alle gestelde doelen behaald zijn. Het maken van heldere werkafspraken waar beide partijen zich aan houden en [redacted] niet op later moment op terugkomt blijft lastig. Het is voor [redacted] moeilijk om niet impulsief te reageren en goed naar de feiten te luisteren (...)."

2.8 Op 22 november 2016 heeft een medewerkerssessie plaatsgevonden over de omgangsvormen aan de hand van het rapport van KHS. [redacted] heeft deze bijeenkomst voortijdig boos verlaten.

2.9 Bij brief van 8 februari 2017 aan [redacted] heeft [redacted] namens KCS, onder meer, bericht: "Doel van het gesprek was om de feedback die in de bijeenkomst van 22 november jl. aan jou was gegeven door een aantal collega's te bespreken. De

bijeenkomst van 22 november jl. vormde de afsluiting van een traject binnen ploeg van [REDACTED] dat door KHS werd begeleid en tot doel had de sfeer binnen de ploeg en de werkbeleving van collega's te verbeteren. In deze bijeenkomst had jij erg emotioneel gereageerd op feedback die drie collega's aan jou gaven. Daarom werd besloten om een vervolgbijeenkomst in een kleiner gezelschap op een later tijdstip te plannen. Onze intentie was het gevoel dat bij een ieder leeft uit te spreken en oplossingen te bedenken om met elkaar een prettiger sfeer tot stand te brengen. Toen ik [REDACTED] op de bijeenkomst van 20 januari vroeg nog eens haar mening te geven over de wijze waarop ze de samenwerking met jou ervaarde duurde het niet lang voordat jij weer in woede ontstak. Het kostte betrokkenen moeite je weer tot bedaren te brengen. (...) Opvallend was dat er eigenlijk geen feedback kon worden gegeven, omdat jij de allereerste feedback die je ontving direct ontkende. [REDACTED] vertelde je dat je, zonder dat je er zelf volgens haar erg in hebt, de neiging hebt te bepalen wat er op de werkplek gebeurt, qua activiteiten en qua snelheid van de werkzaamheden. [REDACTED] benadrukte dat dit de laatste tijd (vlak voor het moment dat je arbeidsongeschikt werd) wel was verbeterd. Omdat je zoveel tijd besteedde aan het uiten van je ongenoegen over het gedrag van de collega's en het ontkennen van je eigen gedrag, leidde dit al snel tot een voor de aanwezigen vervelende, ongemakkelijke sfeer. (...) Het spijt [REDACTED] en mij te moeten zeggen dat we op grond van dit laatste gesprek en alle gesprekken die we in de afgelopen anderhalf jaar met je hebben gevoerd sterke twijfels hebben over de vraag of jij in staat bent je woede en frustratie in toom te houden als mensen je ergens op aanspreken (...)."

2.10 [REDACTED] is met ingang van 15 mei 2017 hersteld verklaard. Diezelfde dag heeft een gesprek plaatsgevonden waarbij KCS heeft aangekondigd dat zij zal overgaan tot het indienen van een verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

2.11 [REDACTED] heeft zich op 25 of 26 mei 2017 ziek gemeld. Ter gelegenheid van de tweede mondelinge behandeling in hoger beroep heeft [REDACTED] verklaard dat zij zich ingaande 1 april 2008 hersteld heeft gemeld.

3. Beoordeling

3.1 KCS heeft, voor zover thans relevant, in eerste aanleg verzocht de arbeidsovereenkomst met [REDACTED] te ontbinden vanwege disfunctioneren door [REDACTED] (de zogenoemde d-grond) dan wel vanwege een verstoorde arbeidsverhouding, zodanig dat van haar in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren (de zogenoemde g-grond). De kantonrechter heeft de arbeidsovereenkomst ontbonden vanwege een verstoorde arbeidsverhouding.

3.2 Het beroepschrift bevat geen expliciete grieven, maar de klachten van [REDACTED] komen erop neer dat zij bestrijdt dat van een zodanig verstoorde arbeidsverhouding sprake was dat voortzetting van de arbeidsrelatie redelijkerwijs niet mogelijk was en zij verzoekt om die reden onder andere herstel van de arbeidsovereenkomst. [REDACTED] voert zowel in eerste aanleg als in hoger beroep aan, kort samengevat, dat zij ruim 21 jaar in dienst is geweest, dat zij welwillend is en goed functioneerde, dat zij met vrijwel geen van haar collega's problemen had, dat de klachten die haar drie collega's over haar

hebben geuit daar niet aan kunnen afdoen en dat de klachten die door hen over haar geuit zijn vaag dan wel triviaal dan wel ongegrond zijn. Wat betreft de verhouding met haar leidinggevende merkt [REDACTED] op dat er wel sprake was van een verschil van inzicht tussen haar en de bedrijfsleiding, maar dat dat nog geen verstoorde arbeidsverhouding oplevert. Ook voert [REDACTED] aan dat niet gebleken is dat de mogelijkheid ontbreekt tot herplaatsing van haar binnen KCS dan wel binnen de groep waarvan KCS deel uitmaakt.

3.3 KCS heeft in haar verweer aangevoerd dat uit de vastgestelde feiten en omstandigheden wel blijkt dat sprake is van een zodanig verstoorde arbeidsverhouding dat voortzetting van de arbeidsovereenkomst redelijkerwijs niet mogelijk is. [REDACTED] heeft met vijf van de negen leidinggevende, die zij heeft gehad, een conflict gekregen, te weten met [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED]. KCS heeft tal van interventies gepleegd, waaronder inschakeling van KHS, om tot verbetering van de sfeer binnen het team te komen en ook een mediator ingeschakeld. [REDACTED] heeft de bijeenkomst op 22 november 2016, waarbij de resultaten door KHS werden gepresenteerd, voortijdig boos verlaten. Toen er een vervolgesprek met het team hierover plaatsvond, ontstak [REDACTED] wederom in woede. Voortzetting van het dienstverband is daarmee redelijkerwijs niet mogelijk. Ook de mediation heeft niet tot een oplossing geleid. Gelet op het structureel karakter van de problemen met [REDACTED] ligt herplaatsing niet in de rede, aldus steeds KCS.

Het hof oordeelt als volgt.

3.4 In het midden kan worden gelaten hoe de verstandhouding tussen partijen was voorafgaand aan 2012. [REDACTED] voert aan dat zich daarbij nooit problemen hebben voorgedaan. KCS betwist dat, maar heeft gesteld die voorgeschiedenis, vanwege het lange tijdverloop, te laten rusten. De grote problemen begonnen, zo begrijpt het hof uit de door KCS in het geding gebrachte stukken, in 2015. In 2015 en 2016 heeft een drietal met name genoemde collega's zich bij de teamleiding over [REDACTED] beklagd. [REDACTED] betwist niet dat die klachten zijn ingediend, maar voert aan dat de klachten niet juist zijn. Ten aanzien van [REDACTED] en [REDACTED] wijst [REDACTED] er op dat zij tegenover hen geen hiërarchische bevoegdheid had. Ook wijst zij op de gebrekkige taalvaardigheid van een klaagster. Naar het oordeel van het hof weersprekt [REDACTED] de gedetailleerde klachten daarmee maar in zeer beperkte mate. De gemachtigde van [REDACTED] wijst er op van tien van haar (ongeveer dertig) collega's vernomen te hebben dat die zeer tevreden zijn over de samenwerking met [REDACTED]. Van deze collega's zijn geen namen genoemd. Ook als moet worden aangenomen dat tien collega's geen problemen hebben ervaren met [REDACTED] dan betekent dat niet dat geen sprake kan zijn van een duurzaam verstoorde arbeidsverhouding. Daartoe dient ook het volgende.

3.5 KCS heeft KHS eind 2015 ingeschakeld om onderzoek te doen naar de werksfeer binnen het team waar [REDACTED] werkzaam was, team [REDACTED]. KHS heeft daartoe een uitgebreid onderzoek gedaan en daarbij onder andere met alle leden van het team individueel gesproken. Daaruit mag worden afgeleid dat de werksfeer binnen het team zodanig was dat deze noopte tot het doen van een dergelijk onderzoek. Uit het verslag van de afsluitende bijeenkomst van dit onderzoek op 22 november 2016 en het

vervolggesprek dat hierover plaatsvond op 20 januari 2017 volgt dat [REDACTED] niet openstond voor feedback en dat zij, daarentegen, zoveel tijd besteedde aan het uiten van ongenoegen over het gedrag van haar collega's, dat dit tot een vervelende sfeer leidde. [REDACTED] heeft dat niet weersproken.

3.6 De individuele mediation met [REDACTED] leidde ook niet tot een oplossing. De mediator schrijft in het afsluitend verslag dat het verbeteren van de samenwerking onder begeleiding deels ook niet is geslaagd, dat het maken van heldere werkafspraken waar beide partijen zich aan houden en waar [REDACTED] niet op een later moment van terugkomt lastig blijft en dat het voor [REDACTED] moeilijk blijft om niet impulsief te reageren en goed naar de feiten te luisteren.

3.7 Uit hetgeen hierboven is overwogen, moet worden afgeleid dat binnen het team waarin [REDACTED] werkzaam was sprake was van serieuze problemen, dat uitvoerig onderzoek heeft uitgewezen dat [REDACTED] bij de totstandkoming daarvan een duidelijke rol speelde, maar dat het [REDACTED] ontbreekt aan zelfinzicht daarbij en dat om die reden verbetering van de situatie niet verwacht mag worden. Het hof onderschrijft daarom het oordeel van de kantonrechter dat sprake was van een duurzaam verstoorde arbeidsverhouding vanwege het gedurende langere periode bestaan van problemen met collega's, en dat diverse pogingen zijdens KCS om daarin verbetering te krijgen, onvoldoende resultaat hebben gehad. Voortzetting van het dienstverband binnen KCS moet daarom niet goed mogelijk worden geacht. [REDACTED] heeft gewezen op de herplaatsingsinspanning die KCS moet betrachten. Zij heeft echter op geen enkele wijze verduidelijkt waar een dergelijke herplaatsing zou kunnen plaatsvinden. De aard van de met KCS ontstane problemen maakt dat herplaatsing binnen het bedrijf niet voor de hand ligt. Daar komt bij dat [REDACTED] niet heeft weersproken dat de arbeidsdeskundige van de arbodienst Solutions op 11 januari 2018 schreef dat KCS [REDACTED] geen passend werk kon bieden. Het hof gaat er daarom van uit dat voor [REDACTED] geen herplaatsmogelijkheden aanwezig waren.

3.8 Partijen hebben geen bewijs aangeboden van feiten en omstandigheden die, indien bewezen, tot andere oordelen dan hierboven gegeven kunnen leiden. [REDACTED] heeft in haar beroepschrift onder 27 bewijs aangeboden. De bewijslast te dezen rust op KCS en het aanbod moet daarom worden begrepen als een aanbod tot het leveren van tegenbewijs. Het hof komt daaraan echter niet toe. Zoals in het voorgaande tot uitdrukking is gebracht, heeft [REDACTED] de feitelijk omschreven klachten van enkele met name genoemde collega's onvoldoende gemotiveerd weersproken. Zij heeft evenmin voldoende gemotiveerd weersproken dat klachten van collega's alsmede de reactie daarop van de zijde van KCS hebben geleid tot interventies en dat die interventies als gevolg van de opstelling van [REDACTED] niet hebben kunnen leiden tot een door KCS als bevredigend aangemerkte situatie. Zowel ten aanzien van de waardering van de klachten als ten aanzien van die van de oplossing daarvan en de beoordeling van de opstelling van [REDACTED] daarbij moet KCS een zekere ruimte worden gelaten. Op grond van hetgeen op basis van de wederzijdse stellingen in dit geding genoegzaam is komen vast te staan, kan niet worden gezegd dat KCS buiten de aan haar toekomende beoordelingsruimte is gekomen.

3.9 De slotsom is dat de bestreden beschikking zal worden bekrachtigd. Gelet op de uitkomst van de procedure in appel zal [REDACTED] in de proceskosten in hoger beroep worden veroordeeld. KCS heeft aan het slot van het verweerschrift in appel verzocht [REDACTED] (ook) te veroordelen in de proceskosten van de eerste aanleg. Dit verzoek kan niet worden ingewilligd nu KCS niet incidenteel heeft geappelleerd, hetgeen noodzakelijk is om een wijziging in het dictum van de beschikking in eerste aanleg te bewerkstelligen.

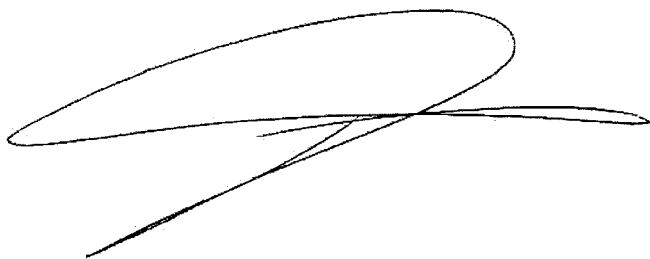
4. Beslissing

Het hof:

bekrachtigt de bestreden beschikking;

veroordeelt [REDACTED] in de kosten van het geding in hoger beroep, aan de zijde van KCS begroot op € 726.- aan verschotten en € 2.148.- voor salaris;
wijst af het meer of anders verzochte.

Deze beschikking is gegeven door mrs. A.M.A. Verscheure, R.J.F. Thiessen en G.C. Boot en door de rolraadsheer in het openbaar uitgesproken op 10 juli 2018.



mr. J.C.W. Rang

AFGEGEVEN VOOR GROSSE
AAN: mr. R.A.C.G. Martens
DE GRIFFIER

