

RECHTSPRAAK

werknemer/Hotel Zoetermeer BV

Herstel arbeidsovereenkomst. Werkgever heeft met het door haar ingestelde verbetertraject van drie maanden onvoldoende in het werk gesteld om het functioneren van werknemer te verbeteren.

Feiten

Werknemer is sinds 1998 in dienst bij Hotel Zoetermeer BV. Hij vervulde daarbij steeds de functie van medewerker bediening. Sinds 2015 heeft werknemer meerdere malen een officiële waarschuwing ontvangen vanwege klachten van gasten. Daarnaast is sinds 2015 op meerdere beoordelingsformulieren het algehele functioneren van werknemer als onvoldoende beoordeeld. Werkgever heeft verzocht de arbeidsovereenkomst met werknemer te ontbinden, primair op de d-grond en subsidiair wegens een verstoorde arbeidsverhouding. De kantonrechter heeft de arbeidsovereenkomst ontbonden. Tegen dit vonnis komt werknemer in hoger beroep.

Oordeel

Disfunctioneren

Werknemer is in 1998 door (de rechtsvoorganger van) Hotel Zoetermeer aangenomen om werkzaamheden te verrichten die behoren bij de functie van medewerker bediening. Hij heeft onweersproken toegelicht dat hij al die jaren zijn feitelijke werkzaamheden volgens een vast patroon heeft uitgevoerd. Hotel Zoetermeer beroept zich op het functie- en competentieprofiel uit het Handboek Referentiefuncties Bedrijfstak Horeca, ten betoge dat werknemer allround inzetbaar moet zijn. Dat betoog wordt gepasseerd, nu de feitelijke gang van zaken kennelijk een andere is geweest. Hotel Zoetermeer heeft werknemer jarenlang juist niet allround ingezet. Het geeft dan geen pas werknemer nu te confronteren met de inhoud van een referentiefunctie op grond waarvan hij allround inzetbaar behoort te zijn. Werknemer moest volgens het verslag van 15 december 2015 meer aandacht besteden aan gestructureerd werken, netheid van werken en prioriteiten stellen. Ook moest hij werken aan samenwerking en communicatie met collega's en gasten, en meer initiatief in het algemeen tonen om tot serviceverbetering te komen. Om deze redenen heeft werknemer een 'onvoldoende' gekregen. De genoemde aandachtspunten komen overeen met de feedback die werknemer van Hotel Zoetermeer in eerdere functioneringsgesprekken heeft gekregen, zoals onder meer in het functioneringsgesprek van 23 juli 2015. Vóór die tijd werd het functioneren van werknemer (in de periode van in ieder geval 2007 tot en met de beoordeling van februari 2015) steeds als

voldoende gekwalificeerd. De enkele kritiekpunten die Hotel Zoetermeer in die periode op het functioneren van werknemer heeft geuit alsook de gestelde klachten van klanten, zijn in de geschetste omstandigheden onvoldoende substantieel om een negatief oordeel over het functioneren van werknemer vóór december 2015 te kunnen rechtvaardigen, ook als de beoordelingsruimte die Hotel Zoetermeer als werkgever moet worden gegund in acht wordt genomen. Gelet op het voorgaande heeft Hotel Zoetermeer niet kunnen oordelen dat sprake was van onvoldoende functioneren van werknemer in zijn functie als medewerker bediening, waarvan Hotel Zoetermeer werknemer in het functioneringsgesprek van 15 december 2015 in kennis heeft gesteld.

Verbetertraject

Werknemer is, kort na het functioneringsgesprek van 15 december 2015, op 26 december 2015 wegens ziekte uitgevallen. Op 21 februari 2016 was hij weer volledig hersteld. Hotel Zoetermeer heeft aan werknemer na het functioneringsgesprek van 15 december 2015 geen concreet verbeterplan aangeboden. In plaats daarvan heeft Hotel Zoetermeer op 17 februari 2016 (zelfs nog voordat werknemer zich weer beter had gemeld) aangedrongen op zijn vertrek. Daarbij heeft Hotel Zoetermeer aan werknemer gemeld dat zij voor werknemer geen plek meer voor ogen had omdat het hotel een nieuw elan en frisse uitstraling wilde uitdragen, en dat 2016 het jaar was dat ‘we werknemer uit het bedieningsteam willen hebben’. Werknemer heeft daarop meegedeeld dat hij voor baanbehoud wilde gaan. Hotel Zoetermeer heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat zij hiermee tot werknemer wilde doordringen. Pas nadat werknemer te kennen had gegeven dat hij hoe dan ook zijn baan wilde behouden en niet voornemens was om te vertrekken, heeft Hotel Zoetermeer eind maart 2016 het plan van aanpak opgesteld om werknemer terug te brengen op het niveau ‘voldoende’. Bij de beoordeling van het verbetertraject speelt de zojuist geschetste gang van zaken een belangrijke rol, omdat – juist gezien die gang van zaken – op Hotel Zoetermeer als werkgever een (nog) grote(re) verantwoordelijk rustte om bij de start van het verbetertraject de verhoudingen zodanig te normaliseren dat werknemer erop kon vertrouwen dat hem een eerlijke kans werd geboden om zijn functioneren als medewerker bediening te verbeteren. Zoals hiervoor is overwogen, bestonden de werkzaamheden van werknemer gedurende achttien jaar grotendeels uit het verzorgen van het ontbijt en de *banqueting*. De beoordelingen van werknemer in het verleden zagen steeds op deze werkzaamheden, en bij de start van het verbetertraject (eind april 2016) was de nadruk gelegd op deze werkzaamheden. Het hof leidt echter uit het verslag van het vierde evaluatiemoment op 13 juni 2016 af dat van werknemer – naast zijn standaardwerkzaamheden – ook werd verwacht dat hij zelfstandig zou kunnen functioneren bij het diner in het à-la-carterestaurant. Hotel Zoetermeer heeft werknemer vanaf dat moment extra ingeroosterd op de late diensten. Hotel Zoetermeer kon in het kader van het verbetertraject niet voor het eerst van werknemer verlangen deze werkzaamheden uit te voeren. Die (nieuwe) werkzaamheden waren niet vermeld bij de ‘leerdoelen’ die voorafgaand aan het verbetertraject op 31 maart 2016 waren opgesteld, zodat Hotel Zoetermeer werknemer hierop niet mocht afrekenen. Daarnaast volgt uit de hiervoor beschreven feiten en omstandigheden dat het functioneren van werknemer tijdens het verbetertraject nauwlettend

in de gaten werd gehouden, waarbij hij op elk detail door zijn leidinggevendenden werd aangesproken. Gedurende het verbetertraject heeft hij verschillende officiële waarschuwingen gekregen voor gedragingen die door hem gemotiveerd zijn betwist, niet alleen in deze procedure maar ook door middel van schriftelijke reacties direct na die waarschuwingen. Uit het verslag van het vierde evaluatiemoment van 13 juni 2016 blijkt dat de residentmanager en de leidinggevende op dat moment voornamelijk met werknemer hebben gesproken over zijn fouten en tekortkomingen, en dat het contact met zijn (indirect) leidinggevendenden in ieder geval vanaf dat moment niet meer (hoofdzakelijk) was gericht op verbetering. Van Hotel Zoetermeer mocht als goed werkgever juist worden verwacht dat haar leidinggevendenden jegens werknemer een positieve, op verbetering gerichte insteek zouden kiezen in plaats van een negatieve insteek, die met name een bevestiging vormde van de reeds getrokken conclusie dat werknemer niet goed functioneerde. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat Hotel Zoetermeer met het door haar ingestelde verbetertraject van drie maanden onvoldoende in het werk heeft gesteld om het functioneren van werknemer te verbeteren. Dit oordeel is (mede) ingegeven door de lange duur van het dienstverband (achttien jaar), de slechte start van het verbetertraject, door eerst op het vertrek van werknemer aan te sturen en pas daarna het verbetertraject in te zetten, het ten onrechte afrekenen op werkzaamheden die niet tot de leerdoelen behoorden, het ontbreken van een positieve insteek van Hotel Zoetermeer bij het interne verbetertraject, zich uitend in het veelal op detailniveau leveren van kritiek, en ten slotte werknemer, nadat hij op 5 december 2016 weer was hersteld, geen gelegenheid te geven om de laatst gegeven termijn (van vier weken) voor verbetering vol te maken. Dit alles terwijl het externe coachingstraject een positief beeld gaf van de eigen banquetingwerkzaamheden. Het hof zal Hotel Zoetermeer veroordelen de arbeidsovereenkomst met werknemer te herstellen met ingang van 1 mei 2017 onder dezelfde arbeidsvoorwaarden als voor 1 mei 2017. Voorts zal het hof Hotel Zoetermeer veroordelen tot betaling van loon en emolumenten vanaf 1 mei 2017.

Instantie: Gerechtshof Den Haag

Datum uitspraak: 24-10-2017

ECLI: ECLI:NL:GHDHA:2017:2932

Zaaknummer: 200.215.832/01

Rechters: M.J. van Cleef-Metsaars, H.J. Vetter en M.D. Ruizeveld

Advocaten: O.J. Praamstra en R.J. Stoop

Wetsartikelen: 7:671b BW, 7:669 lid 3 BW en 7:683 BW