

Achter de muren van het Bastion



Bastion-filiaal Heerlen.

Iet is de kroeg ochtend van dinsdag 12 april 2016 als in het Bastion-hotel in Heerlen een dode man wordt gevonden. Een hotelgast, een bouwvakker die in de regio aan het werk was.

Politie en autoriteiten stellen vast dat het een natuurlijk overlijden betreft. De hotelkamer wordt vrijgegeven en de schoonmakers kunnen aan de slag. De manager kreeg van het hoofdkantoor te horen dat het matras maar gewoon moest worden omgedraaid. Het lijkt vlot zat er nog in", zegt nachtportier Gerson Zwaab die de betreffende nacht werkte. Uiteindelijk ging de Bastion-leiding op het hoofdkantoor toch overstag en belandde het matras in de vuilniscontainer, vertelt Zwaab. Volgens de 65-jarige medewerker is er wel meer mis met de hygiëne in het Bastion-hotel. „Er lopen muizen rond, in het restaurantdeel en in de keuken. En kakkerlakken. En er zitten zilversjes, onder het koffiezet-apparaat en bij de vaatwasser." Bovendien wordt er gesjoemeld met

Het is een 'rotzooi' achter de muren van hotelketen Bastion. Personeelsleden, ook van de Limburgse vestigingen, verhalen over onderbetaling, tekortschietende hygiëne en een 'Amerikaanse' intimiderende bedrijfscultuur.

„Er lopen muizen rond, in het restaurantdeel en in de keuken. En kakkerlakken.

Gerson Zwaab

de houdbaarheidsdata van etenswaren, stelt Zwaab. „Voedsel wordt na levering soms buiten de koeling bewaard, of het wordt tegen de regels in twee keer ingevroren. Het is één baggerzooi. Alles bij Bastion is kantie-boord en soms eroverheen." Zwaab kan het weten. Officieel was hij nachtportier. In de praktijk werd hij ingezet voor tal van werkzaamheden: „Ik moest de was doen, handdoeken vouwen. Brood bakken, vleeswaren klaarzetten, frituurvet filteren." Meermaals kaartte Zwaab de misstanden die hij sig-

naleerde intern aan. „Maar ze deden er niks mee. Ik moest mijn mond houden anders kreeg ik ontslag." Uiteindelijk trok hij aan de bel bij deze krant. **Rancuneus** De nachtportier maakte zelf in conflict met Bastion nadat hij een fout had gemaakt: hij liet mensen toe op een ongedekte creditcard. Hij moest de kamer zelf betalen en moest voor straf nog maar één nacht per week werken. Inmiddels heeft hij te horen gekregen dat hij

niet meer welkom is.

Zijn relaas adde als een natrapactie van een rancuneuze werknemer lijkt echter te eervoudig. Want Zwaab is niet de enige Bastion-medewerker met schrikbarende verhalen, zo blijkt uit onderzoek van deze krant. En Heerlen is niet het enige filiaal van de budget-hotelketen waar zaken grondig mis lijken. Uit tal van gesprekken die de krant voerde rijst een beeld op van een horecabedrijf dat hygiënerogels met voeten treedt, het personeel onderbetaalt en moerende medewerkers met harde hand in het gelid houdt. Vakbonden en inspecties zijn op de hoogte – maar krijgen er geen vingert achter. „Het personeel is bang en durft de mond niet open te doen", verklaart Kees de Vos van vakbond CNV Vakmensen. „De mensen staan onder enorme druk, ze zijn bang om hun baan te verliezen. Het is een hele schimmige wereld. Maar we wéten dat het niet goed gaat daar." Bastion telt 31 filialen in Nederland en één in Duitsland. In Limburg zit de keten in Heerlen, Geleen en Maastricht. Het concern (netto-winst vorig jaar 8,7 miljoen euro) is

sinds 1996 eigendom van Quote-500-miljonair Maik Willems, in zijn vrije tijd fervent rallyrijder. De hotels bieden budgetaccommodatie: geen poepsa, gewoon een bed voor mensen die – vaak zakelijk – elders moeten overnachten. De kamerprijs ligt rond de 70 à 90 euro. „Voor die prijs kun je bijna geen eerlijk bed verschaffen", zegt CNV-vakbondsbestuurder Jacqueline Twerda. „Onder druk van tijd en geld lappen personeelsleden de regels aan de laars. Het leidt tot viezigheid en onacceptabele werkdruk." Het beeld dat in vrijwel alle gesprekken oprijst: Bastion beknipt en bezuinigt en bespaart op alles. Een glimmende façade verhuult vooreen-duppie-op-de-eerste-rang-coullissen. Veel geld valt er te besparen op loonkosten. Bastion is – als enige hotelketen – geen lid van Koninklijke Horeca Nederland, aldus haar woordvoerder en hanteert de 'kleine' cao van het Nederlands Horeca Gilde. Diverse soorten managers ('zwerfmanager', 'grill manager') staan op de landelijke loonlijst, daarnaast is er 'lp' (lokaal personeel, waaronder eigen schoonma-

„Voor die prijs kun je bijna geen eerlijk bed verschaffen.

Jacqueline Twerda

kers) met nulurencontracten. Die schoonmakers krijgen een schijntje, zo vertellen ze allemaal. Op papier zijn de lonen acceptabel. Maar in de praktijk wordt een moeilijk te bewijzen trucje uitgehaald waardoor het feitelijke salaris dramatisch daalt, aldus diverse medewerkers. De betreffende Bastion-schoonmakers zeggen bij aanvang van hun dienst een aantal kamers te krijgen toebedeeld, plus de tijd die ze daar over mogen doen. Tot voor kort was dat vijftien minuten voor een 'vertrekker'. Onhaalbaar, stellen meerdere bronnen. De extra tijd die vervolgens nodig is om de kamer daadwerkelijk schoon te krijgen wordt niet betaald. En dat kan behoorlijk oplopen, vertelt Majja. „Het kwam regelmatig voor dat ik zes uur werkte en er maar drie kreeg betaald". In 2012 en 2013 kreeg de dienst diverse tips over onderbetaling van schoonmaakpersoneel bij Bastion. Ook zou er sprake zijn van 'intimidatie', hijlt uit uit officiële documenten. Inspecteurs ondervroegen schoonmakers, waarna Bastion via de rechter probeerde de naar haar mening 'intimiderende' werkwijze van de inspectie te beëindigen. De rechter veegde het van tafel. Daarnaast blijkt uit een van de vonnissen waarover de krant beschikt ook iets anders: Bastion legde haar werknemers brieven ter onderteekening voor waarin ze hun verklaringen bij de inspectie moesten herroepen. Verder kreeg Bastion in 2013 een formele inspectiewaarschuwing omdat niet alle gewerkte uren waren uitbetaald. In maart 2015 volgde een boete van 303.000 euro omdat de loonadministratie niet inzichtelijk was. „De inspectie kon niet vaststellen of en in welke mate werknemers minder loon hebben gekregen dan het wettelijke minimumloon", aldus het persbericht van de dienst indertijd. Later dat jaar volgde nog een tweede boete van 22.500 euro wegens de ongedeelte registratie van arbeids- en rusttijden, zo meldt SZW-woordvoerder Paul van der Burg nu. „Ze werken met 'urenlijsten', gebaseerd op een tijdnorm per kamer. Maar op basis daarvan kunnen wij niet achterhalen wanneer iemand is begonnen en geëindigd en hoeveel pauze hij heeft gehad." De voormalige Arbeidsinspectie is niet de enige partij die zijn tanden heeft stukgebeten op het ondoordringbare Bastion. In januari van dit jaar ging het tv-programma *Rambam* als schoonmaker undercover bij meerdere hotelketens, waaronder ook Bastion. De tv-makers concludeerden dat de kamermeisjes onder het minimumloon

op je beginlijstje staan. Het werden er altijd meer, onbetaald. Het personeel wordt aan alle kanten belazerd." De negatieve verhalen met bijbehorende emoties spelen bij vrijwel alle geïnterviewden. Het is ondoorzichtige materie. Dat ondervond ook de Inspectie SZW (Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de voormalige Arbeidsinspectie). In 2012 en 2013 kreeg de dienst diverse tips over onderbetaling van schoonmaakpersoneel bij Bastion. Ook zou er sprake zijn van 'intimidatie', hijlt uit uit officiële documenten. Inspecteurs ondervroegen schoonmakers, waarna Bastion via de rechter probeerde de naar haar mening 'intimiderende' werkwijze van de inspectie te beëindigen. De rechter veegde het van tafel. Daarnaast blijkt uit een van de vonnissen waarover de krant beschikt ook iets anders: Bastion legde haar werknemers brieven ter onderteekening voor waarin ze hun verklaringen bij de inspectie moesten herroepen. Verder kreeg Bastion in 2013 een formele inspectiewaarschuwing omdat niet alle gewerkte uren waren uitbetaald. In maart 2015 volgde een boete van 303.000 euro omdat de loonadministratie niet inzichtelijk was. „De inspectie kon niet vaststellen of en in welke mate werknemers minder loon hebben gekregen dan het wettelijke minimumloon", aldus het persbericht van de dienst indertijd. Later dat jaar volgde nog een tweede boete van 22.500 euro wegens de ongedeelte registratie van arbeids- en rusttijden, zo meldt SZW-woordvoerder Paul van der Burg nu. „Ze werken met 'urenlijsten', gebaseerd op een tijdnorm per kamer. Maar op basis daarvan kunnen wij niet achterhalen wanneer iemand is begonnen en geëindigd en hoeveel pauze hij heeft gehad." De voormalige Arbeidsinspectie is niet de enige partij die zijn tanden heeft stukgebeten op het ondoordringbare Bastion. In januari van dit jaar ging het tv-programma *Rambam* als schoonmaker undercover bij meerdere hotelketens, waaronder ook Bastion. De tv-makers concludeerden dat de kamermeisjes onder het minimumloon

met wat Bastion betaalt per kamer lukt dat niet." De bond sprak met Bastion-werknemers en betichtte de hotels in een persbericht van 'overtreding van de wet', maar schoot daarmee deels in eigen voet. Na een gesprek met de Bastion-directie moest het CNV namelijk bakzeil halen. „De directie heeft ons kunnen overtuigen dat de schoonmakers terdege correct worden betaald", maakte CNV-bestuurder Twerda eind mei wereldkundig.

Slavernij „Bij Bastion is het een ongelofelijke bende. Ik kan het alleen niet bewijzen", verzucht Twerda nu in een gesprek met de krant. Ze is zeer bevestigend. „Ze treden alle mogelijke regels met voeten en gaan heel sociaal met hun mensen om. Mijn mening: ze maken zich schuldig aan moderne slavernij. Maar het bedrijf timmert alles dicht en wast de handen voortdurend in onschuld." Dit voorjaar paste Bastion de beloning ook aan: de vijf minuten bonus per kamer wordt nu structureel bij de schoonmaaktijd opgeteld. Nu geldt een termijn van twintig minuten per kamer. „Een zoethoederje", zegt Marco Bouma van PNV Horeca. „Ik twijfel nog steeds aan de rechtmatigheid." Ook FNV Horeca heeft Bastion al 'in het vizier' bevestigd. „We hebben diverse meldingen gekregen. Maar het valt niet makkelijk te onderzoeken. Het lijkt een schimmig bedrijf. We denken dat er onregelmatigheden plaatsvinden en we roepen werknemers op om contact met ons op te nemen en concreet bewijsmateriaal aan te leveren." Dat personeel komt niet makkelijk over de brug met informatie. Want het is bang. De medewerkers vrezen verlies van hun baan of andere moeilijkheden, zelfs ná vertrek bij Bastion. Wie wél wil praten, wil dat meestal alleen onder beding van anonimiteit, blijkt ook tijdens het onderzoek door deze krant. Zoals Sylvia van Dalen (*), voormalig hoofd huishouding van de vestiging Maastricht. „Ik wil geen gedonder. Maar ik zou mijn vijand er nog niet naar toesturen om te werken. Het is een puinzoos daar. Als je er wat van zei kreeg je te horen: als het je niet bevalt dan is daar de deur." Het is – naast onderbetaling en gebrekkige hygiëne – één van de thema's die in de gesprekken telkens terugkeren: de cultuur van aan de leiband lopen. Wie klaagt, wordt van hogerhand de mond gesnoerd. Of belandt in een arbeidsconflict. „De managers zelf zeggen vaak: onze handen zijn gebonden, als het hoofdkantoor 'nee' zegt, kunnen we niks", aldus twee medewerkers van hotel Maastricht. Hun namen willen ook zij niet in de krant. „Bastion is in zijn werkwijze een heel erg Amerikaans bedrijf", vertellen ze. „Voor het hoofdkantoor ben je een nummertje. Voor jou tien anderen." Het verloop onder het Bastion-personeel – zo stelt menigen – is enorm. Judith Biermans die er anderhalf jaar heeft gewerkt. „Ik heb



Nachtportier Gerson Zwaab FOTO'S LUC LOODER

REPORTAGE MISSTANDEN BIJ BASTION HOTEL

met wat Bastion betaalt per kamer lukt dat niet." De bond sprak met Bastion-werknemers en betichtte de hotels in een persbericht van 'overtreding van de wet', maar schoot daarmee deels in eigen voet. Na een gesprek met de Bastion-directie moest het CNV namelijk bakzeil halen. „De directie heeft ons kunnen overtuigen dat de schoonmakers terdege correct worden betaald", maakte CNV-bestuurder Twerda eind mei wereldkundig.

Slavernij „Bij Bastion is het een ongelofelijke bende. Ik kan het alleen niet bewijzen", verzucht Twerda nu in een gesprek met de krant. Ze is zeer bevestigend. „Ze treden alle mogelijke regels met voeten en gaan heel sociaal met hun mensen om. Mijn mening: ze maken zich schuldig aan moderne slavernij. Maar het bedrijf timmert alles dicht en wast de handen voortdurend in onschuld." Dit voorjaar paste Bastion de beloning ook aan: de vijf minuten bonus per kamer wordt nu structureel bij de schoonmaaktijd opgeteld. Nu geldt een termijn van twintig minuten per kamer. „Een zoethoederje", zegt Marco Bouma van PNV Horeca. „Ik twijfel nog steeds aan de rechtmatigheid." Ook FNV Horeca heeft Bastion al 'in het vizier' bevestigd. „We hebben diverse meldingen gekregen. Maar het valt niet makkelijk te onderzoeken. Het lijkt een schimmig bedrijf. We denken dat er onregelmatigheden plaatsvinden en we roepen werknemers op om contact met ons op te nemen en concreet bewijsmateriaal aan te leveren." Dat personeel komt niet makkelijk over de brug met informatie. Want het is bang. De medewerkers vrezen verlies van hun baan of andere moeilijkheden, zelfs ná vertrek bij Bastion. Wie wél wil praten, wil dat meestal alleen onder beding van anonimiteit, blijkt ook tijdens het onderzoek door deze krant. Zoals Sylvia van Dalen (*), voormalig hoofd huishouding van de vestiging Maastricht. „Ik wil geen gedonder. Maar ik zou mijn vijand er nog niet naar toesturen om te werken. Het is een puinzoos daar. Als je er wat van zei kreeg je te horen: als het je niet bevalt dan is daar de deur." Het is – naast onderbetaling en gebrekkige hygiëne – één van de thema's die in de gesprekken telkens terugkeren: de cultuur van aan de leiband lopen. Wie klaagt, wordt van hogerhand de mond gesnoerd. Of belandt in een arbeidsconflict. „De managers zelf zeggen vaak: onze handen zijn gebonden, als het hoofdkantoor 'nee' zegt, kunnen we niks", aldus twee medewerkers van hotel Maastricht. Hun namen willen ook zij niet in de krant. „Bastion is in zijn werkwijze een heel erg Amerikaans bedrijf", vertellen ze. „Voor het hoofdkantoor ben je een nummertje. Voor jou tien anderen." Het verloop onder het Bastion-personeel – zo stelt menigen – is enorm. Judith Biermans die er anderhalf jaar heeft gewerkt. „Ik heb

met wat Bastion betaalt per kamer lukt dat niet." De bond sprak met Bastion-werknemers en betichtte de hotels in een persbericht van 'overtreding van de wet', maar schoot daarmee deels in eigen voet. Na een gesprek met de Bastion-directie moest het CNV namelijk bakzeil halen. „De directie heeft ons kunnen overtuigen dat de schoonmakers terdege correct worden betaald", maakte CNV-bestuurder Twerda eind mei wereldkundig.

Slavernij „Bij Bastion is het een ongelofelijke bende. Ik kan het alleen niet bewijzen", verzucht Twerda nu in een gesprek met de krant. Ze is zeer bevestigend. „Ze treden alle mogelijke regels met voeten en gaan heel sociaal met hun mensen om. Mijn mening: ze maken zich schuldig aan moderne slavernij. Maar het bedrijf timmert alles dicht en wast de handen voortdurend in onschuld." Dit voorjaar paste Bastion de beloning ook aan: de vijf minuten bonus per kamer wordt nu structureel bij de schoonmaaktijd opgeteld. Nu geldt een termijn van twintig minuten per kamer. „Een zoethoederje", zegt Marco Bouma van PNV Horeca. „Ik twijfel nog steeds aan de rechtmatigheid." Ook FNV Horeca heeft Bastion al 'in het vizier' bevestigd. „We hebben diverse meldingen gekregen. Maar het valt niet makkelijk te onderzoeken. Het lijkt een schimmig bedrijf. We denken dat er onregelmatigheden plaatsvinden en we roepen werknemers op om contact met ons op te nemen en concreet bewijsmateriaal aan te leveren." Dat personeel komt niet makkelijk over de brug met informatie. Want het is bang. De medewerkers vrezen verlies van hun baan of andere moeilijkheden, zelfs ná vertrek bij Bastion. Wie wél wil praten, wil dat meestal alleen onder beding van anonimiteit, blijkt ook tijdens het onderzoek door deze krant. Zoals Sylvia van Dalen (*), voormalig hoofd huishouding van de vestiging Maastricht. „Ik wil geen gedonder. Maar ik zou mijn vijand er nog niet naar toesturen om te werken. Het is een puinzoos daar. Als je er wat van zei kreeg je te horen: als het je niet bevalt dan is daar de deur." Het is – naast onderbetaling en gebrekkige hygiëne – één van de thema's die in de gesprekken telkens terugkeren: de cultuur van aan de leiband lopen. Wie klaagt, wordt van hogerhand de mond gesnoerd. Of belandt in een arbeidsconflict. „De managers zelf zeggen vaak: onze handen zijn gebonden, als het hoofdkantoor 'nee' zegt, kunnen we niks", aldus twee medewerkers van hotel Maastricht. Hun namen willen ook zij niet in de krant. „Bastion is in zijn werkwijze een heel erg Amerikaans bedrijf", vertellen ze. „Voor het hoofdkantoor ben je een nummertje. Voor jou tien anderen." Het verloop onder het Bastion-personeel – zo stelt menigen – is enorm. Judith Biermans die er anderhalf jaar heeft gewerkt. „Ik heb

met wat Bastion betaalt per kamer lukt dat niet." De bond sprak met Bastion-werknemers en betichtte de hotels in een persbericht van 'overtreding van de wet', maar schoot daarmee deels in eigen voet. Na een gesprek met de Bastion-directie moest het CNV namelijk bakzeil halen. „De directie heeft ons kunnen overtuigen dat de schoonmakers terdege correct worden betaald", maakte CNV-bestuurder Twerda eind mei wereldkundig.

Slavernij „Bij Bastion is het een ongelofelijke bende. Ik kan het alleen niet bewijzen", verzucht Twerda nu in een gesprek met de krant. Ze is zeer bevestigend. „Ze treden alle mogelijke regels met voeten en gaan heel sociaal met hun mensen om. Mijn mening: ze maken zich schuldig aan moderne slavernij. Maar het bedrijf timmert alles dicht en wast de handen voortdurend in onschuld." Dit voorjaar paste Bastion de beloning ook aan: de vijf minuten bonus per kamer wordt nu structureel bij de schoonmaaktijd opgeteld. Nu geldt een termijn van twintig minuten per kamer. „Een zoethoederje", zegt Marco Bouma van PNV Horeca. „Ik twijfel nog steeds aan de rechtmatigheid." Ook FNV Horeca heeft Bastion al 'in het vizier' bevestigd. „We hebben diverse meldingen gekregen. Maar het valt niet makkelijk te onderzoeken. Het lijkt een schimmig bedrijf. We denken dat er onregelmatigheden plaatsvinden en we roepen werknemers op om contact met ons op te nemen en concreet bewijsmateriaal aan te leveren." Dat personeel komt niet makkelijk over de brug met informatie. Want het is bang. De medewerkers vrezen verlies van hun baan of andere moeilijkheden, zelfs ná vertrek bij Bastion. Wie wél wil praten, wil dat meestal alleen onder beding van anonimiteit, blijkt ook tijdens het onderzoek door deze krant. Zoals Sylvia van Dalen (*), voormalig hoofd huishouding van de vestiging Maastricht. „Ik wil geen gedonder. Maar ik zou mijn vijand er nog niet naar toesturen om te werken. Het is een puinzoos daar. Als je er wat van zei kreeg je te horen: als het je niet bevalt dan is daar de deur." Het is – naast onderbetaling en gebrekkige hygiëne – één van de thema's die in de gesprekken telkens terugkeren: de cultuur van aan de leiband lopen. Wie klaagt, wordt van hogerhand de mond gesnoerd. Of belandt in een arbeidsconflict. „De managers zelf zeggen vaak: onze handen zijn gebonden, als het hoofdkantoor 'nee' zegt, kunnen we niks", aldus twee medewerkers van hotel Maastricht. Hun namen willen ook zij niet in de krant. „Bastion is in zijn werkwijze een heel erg Amerikaans bedrijf", vertellen ze. „Voor het hoofdkantoor ben je een nummertje. Voor jou tien anderen." Het verloop onder het Bastion-personeel – zo stelt menigen – is enorm. Judith Biermans die er anderhalf jaar heeft gewerkt. „Ik heb

met wat Bastion betaalt per kamer lukt dat niet." De bond sprak met Bastion-werknemers en betichtte de hotels in een persbericht van 'overtreding van de wet', maar schoot daarmee deels in eigen voet. Na een gesprek met de Bastion-directie moest het CNV namelijk bakzeil halen. „De directie heeft ons kunnen overtuigen dat de schoonmakers terdege correct worden betaald", maakte CNV-bestuurder Twerda eind mei wereldkundig.