

■ VERVOLG VAN 2-3

in die periode meer dan dertig mensen zien komen en gaan, zowel managers als gewone medewerkers." Daarbij is nog iets opvallends aan de hand. Meerdere werknemers melden, in gesprekken met deze krant of op social media, dat het 'bijna onmogelijk is om bij Bastion weg te komen'. Wie een jaarcontract heeft, zit daar na een maand proeftijd aan vast.

Dreiging

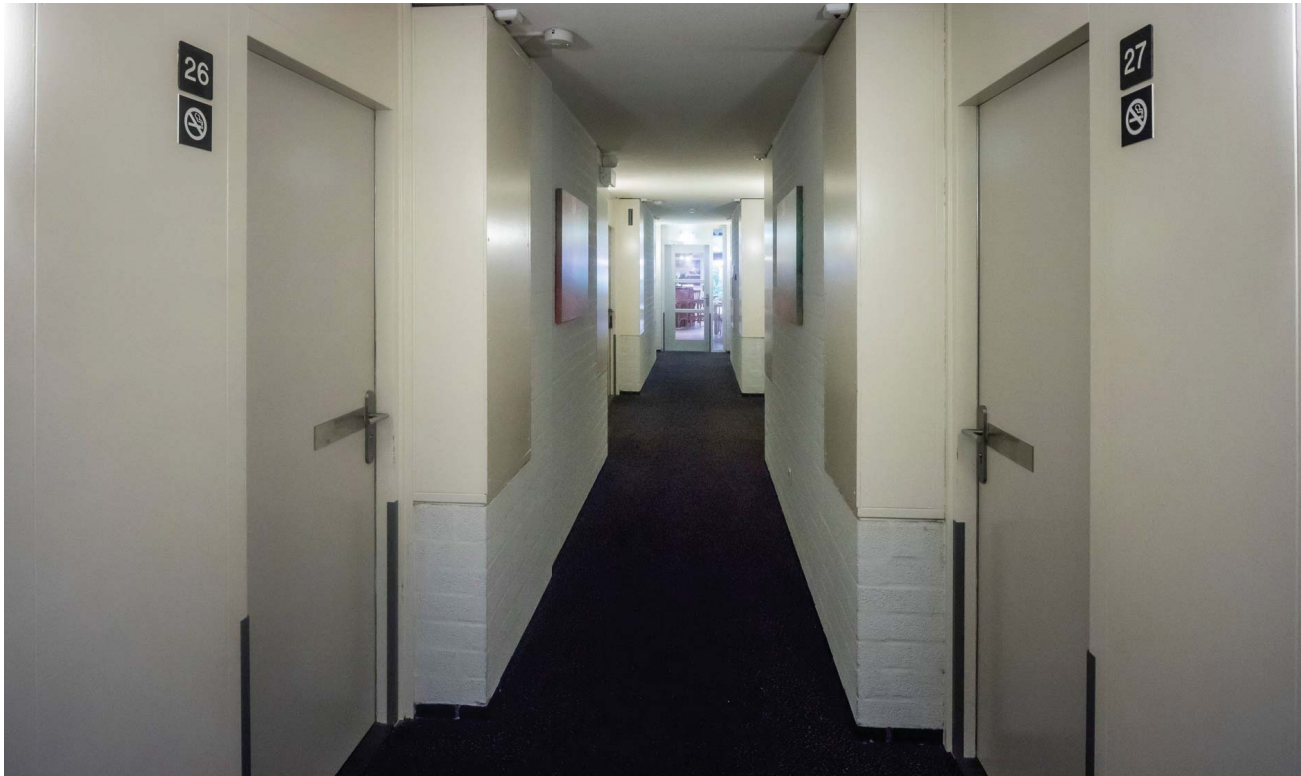
CNV-bestuurder Jacqueline Twerda: „In de contracten staat een clausele dat mensen niet tussentijds kunnen opzeggen. En daar houden ze iedereen aan. Als iemand toch weg wil gaan zoeken ze naar een regel die is overtreden en volgt ontslag op staande voet. Plus een soort boete: ze eisen dan het resterende loon terug van de werknemer. Veel personeelsleden schrikken zich rot van die dreiging. Bastion vertelt hen: hou je aan onze regels want anders hangt je dit boven het hoofd. En dus blijven ze toch maar, tegen wil en dank. Het is echt ongekend. Het is een heel intimiderend bedrijf. Daarom is het voor ons ook zo lastig om een voet tussen de deur te krijgen." Ook de interne 'Huisregels' en 'Arbeidsvoorwaarden' - een boekwerk van dik honderd pagina's in bezit van deze krant - staan bol van de sancties, redenen voor ontslag, verhalen van schade en intrekken van bonussen.

Edwin Broekhuizen (36) liet zich niet intimideren. Van januari tot juli 2016 werkte hij als restaurantmanager in Bastion Amsterdam Zuid-West. Daarna wilde hij weg. „Om de

zelfde redenen als iedereen: de werkdruk, de top-down communicatie. Het hoofkantoor bepaalt alles, het is eenrichtingsverkeer." Het loon was laag en overuren werden niet betaald. „De schoonmaak van de bar moest ik na sluiting in eigen tijd doen." De hygiëne betitelt hij als "verschrikkelijk". Op het oog toonheerst volgens hem viezigheid. „Er is geen tijd om de afzuigkappen of de rubberen van de koelkasten schoon te maken. De vriezers zitten allemaal propvol dus ze kunnen niet worden ontdooid en dus niet schoongemaakt."

Broekhuizen vond eind mei een andere baan en wilde zijn jaarcontract niet meer uitdienen. De operationeel manager ging, volgens Broekhuizen, akkoord "want aan een ongemotiveerde werknemer heb ik niks". Maar de personeelsmanager schreef vervolgens: "Wij gaan niet akkoord met een tussentijdse opzegmogelijkheid en geven jou geen toestemming om per 1 juli 2016 uit dienst te treden. Formeel wil ik je erop wijzen dat de schade die wij bij contractbreuk oplopen op jou verhaald zal gaan worden."

Volgens Broekhuizen werkte Bastion vervolgens 'toe naar een arbeidsconflict'. Wegens twee overtredingen van de huisregels kreeg hij ontslag op staande voet. Plus een sommatie om zijn salaris over de tweede helft van 2016 als 'schadevergoeding' te betalen aan Bastion. Het gaat om zo'n 18.000 euro. Broekhuizen: „Het is voor hen een principel kwestie. Ze willen een voorbeeld stellen, ze zijn als de dood dat iedereen wegloopt. Als ik zo de poort uit kan lopen, schept dat een



Interieuropname van de Bastion-vestiging in Heerlen. FOTO LUC LODDER

DOOR SJORS VAN BEEK



de leidingen dagelijks worden doorgespoeld in verband met legionella. Op een lijst werd dat ook afgetekend. Ik spoelde die leidingen altijd door, maar als ik vrij was geweest, was het niet gebeurd. De managers zeiden: oh, teken die dagen toch maar gewoon af. Dat heb ik een tijdje ook gedaan. Maar toen bedacht ik: als dit ooit mis gaat ben ik verantwoordelijk."

Over de keuken zegt ze: „Ik durfde er zelf niet te eten, zo smerig zo vies. En als er eten werd gebracht door de leveranciers bleef dat wel eens twee uur buiten de vriezer staan. Dat kán toch niet?"

Kakkerlakken

Ook social media, zoals de FNV-site rateyourcompany.nl, staan bol van klachten van werknemers. Over de hygiëne (Kakkerlakken in de kamers. Kamers niet schimmel, pillen onder de matrassen, condooms in 'schoongemaakte' kamers. Poep op douche gordijnen. Bloed op de wanden). Over 'we-borstels die niet worden vervangen maar in de vaatwasser worden gedaan'. Over de boetes bij beëindiging van het contract en de werksfeer in het algemeen: „Als assistent-manager ben je de klaagappel, voetveeg en toilet-papier van het bedrijf", schrijft de een. „Uitbuiterei, contracten waar je niet onder uitkomt, iedere dag overwerk wat niet uitbetaald wordt", meldt een volgende.

Tijdens de research sprak deze krant in totaal drie zittende personeelsleden die géén klachten hebben over Bastion of rondtuit blij zijn met hun baan. Desondanks wil geen van hen met naam vermeld worden. Een schoonmaakster van Bastion Heerlen vertelt telefonisch dat ze 'tevreden' is over haar werk. „We krijgen per kamer betaald. Als bijvoorbeeld de prima, al kun je er niet van leven." Onhygiënische toestanden of gesjoemel met levensmiddelen heeft ze nooit bemerkt. Geen oververtogen woord dus. „Maar laat mijn naam toch maar weg", zegt ze. „Anders word ik ontslagen."

Reageren?
sjors.vanbeek@mg.nl

“
Er heerst een angstcultuur en mijn dossier maakt iedereen nog bangere.

Edwin Broekhuizen



precedent. Er heerst een angstcultuur en mijn dossier maakt iedereen nog bangere." Broekhuizen gaat de 'boetes' aanvechten via de rechter. De personeelsleden van Bastion worden ingezet als vliegende keeper, als manuje-van-alles. Nachtportiers verzorgen het ontbijtbuffet, managers staan aan de receptie, in de bar, ze controleren de kamers of helpen een handje in de keuken. Voormalig medewerkster Judith Biermans: „Ik was aangenomen bij de huishoudelijke dienst maar we moesten alles doen. Ook in de keuken werken, de lunch klaarmaken: zalm, tosti's, soep, bittergarnituren, alles aan de hand van blaadjes met uitleg die daar zijn opgehangen. Maar ik ben bepaald geen chef-kok, ik ben al blij dat ik 's avonds mijn eigen aardappelen kan koken."

Viersterrenhotel

Ook de 23-jarige voormalig assistent-manager Rozanne Hendriks (*) hielp in de keuken. Ook zij repte van 'geplastificeerde blaadjes aan de muur' met uitleg hoe gerechten moeten worden bereid. „Een viersterrenhotel, maar er staan helemaal geen koks! Alleen studenten van 16 of 17 jaar. Alles gaat in de Rationaal, zo'n overnachting combisteamer." De schoonmaaksters „werken zich helemaal de pestpokken, ze worden echt misbruikt", blikt Hendriks terug. Ze vertrok zelf nog binnen haar proeftijd. „Niemand had het naar

z'n zin daar. Diverse mensen, ook zogenaamde 'zwerfmanagers' die op verschillende locaties werken, vertelden dat ze wel weg wilden maar niet van hun contract af kwamen. Ik vind Bastion heel geraffineerd. Overal halen ze het onderste uit de kan. Als personeelslid kun je niet op drie plaatsen tegelijk zijn in een druk hotel." Ze is niet de enige bron die rept van chronische onderbemanning. Gevoegd bij slecht betaalde schoonmakers en de immense druk om alle kosten laag te houden, kan het nauwelijks bevreemdend waken dat de hygiëne - volgens zegslieden - te wensen over laat.

In de woorden van landelijk SP-voorzitter Ron Meyer, tot november 2015 bestuurder bij de FNV: „Als je alleen naar het geld kijkt, komt de ellende vanzelf binnengelopen. Schoonmaak wordt in de hotelbranche altijd gezien als het laagste patje maar op enig moment betaal je de prijs. Het is spreadsheet-management, kortetermijndenken. Als in de krant komt dat het niet schoon is, blijven de klanten weg. Je moet toch wel achterlijk zijn om dat risico te nemen."

De NVWA (Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit) heeft de afgelopen jaren meermalen inspecties uitgevoerd bij Bastion - met als bij andere hotelketens. In 2010 kreeg Bastion voor het laatst de code groen, het teken dat alles in orde is. In 2013 werd de keten onder verscherpt toezicht geplaatst (code

oranje), een jaar later werd dat weer opgekrikt naar code geel ('verbeterpunten vastgesteld'). Die code geldt in 2016 nog steeds, zo blijkt uit de meest recente inspectiegegevens. Dertien locaties - waaronder Heerlen, zo bevestigd een betrokkene - werden begin dit jaar gecontroleerd. Voor 'bewaren/opslag' scoorde de Bastion-keten als geheel 85 procent, voor 'hygiëne/bouwkunde' 62 procent.

Onvoldoende

Volgens de NVWA-woordvoester betekent dit percentage dat op ruim een derde van de onderzochte locaties (38 procent) hygiëne, bouwkunde en/of opslag niet in orde waren. Overigens is Bastion niet de enige hotelketen die onvoldoende scoort. Van de in 2016 onderzochte ketens scoorden Best Western, Golden Tulip en Hampshire eveneens code geel. Campanile en NH Hotels hebben het label groen. In 2014 kregen van de toen bezochte hotels alleen Fletcher Hotels en Van der Valk dat goedkeurende stempel. De onderliggende rapporten voor de Limburgse Bastion-locaties zijn met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur opgevraagd maar tot op heden nog niet vrijgegeven. De NVWA wil verder geen uitspraken doen over Bastion. De verhalen van binnenuit spreken echter boekdelen. „Het is een rotzooi daar", zegt de 19-jarige Wesley Poorter, die dit voorjaar drie maanden werkte als nachtportier in Maastricht. „Afvallend onder de tafels, frietjes onder de oven, vleeswaren staan onafgedekt in de koeling. En heel veel muizen, ik kreeg te horen: die zitten hier altijd al." Huishoudelijk medewerkster Judith Biermans: „Het is er echt hartstikke goor. Als mensen zouden weten wat daar in de keuken gebeurt, wil niemand er meer eten. De ratten lopen door de keuken, vlees en zalm uit de diepvriezers wordt niet in de koelkast ontdooid maar gewoon de hele nacht op het aanrecht. En als ze 's morgens ontdekken dat er te weinig vlees is uitgelegd, wordt het gewoon ontdooid in de vaatwasser, twee minuten in zo'n warm apparaat, klaar."

Het is niet het enige wat er mis gaat met de voedselhygiëne, aldus Biermans, die haar bevindingen inder tijd ook heeft doorgegeven aan de NVWA en een vakbond. „Eten wat op de grond valt gaat terug op de borden, vleeswaren die overblijven na een buffet worden een dag later gewoon weer gebruikt. Aan pakken melk en yoghurt die over de datum zijn wordt evengeroken en dan worden ze in een grote kom op het ontbijt buffet gegoten. En er zaten heel veel fruitvliegjes. Dan pakte een manager een bord, veegde die vliegjes er af en zette het weer terug. Je kunt er met je volle verstand niet bij." Ook ex-collega Maija vertelt over gesjoemel met houdbaarheidsdata: „Managers plakten regelmatig gewoon stickers met een nieuwe

“
En als ze 's morgens ontdekken dat er te weinig vlees is uitgelegd, wordt het gewoon ontdooid in de vaatwasser.

Judith Biermans

De met een (*) gemerkte namen zijn fictief. De personalia zijn bekend bij de redactie.