

FNV Horecabond
T.a.v. mevrouw M.J. Van Boldrik (Dossier; Steigenberger Kurhaus Hotel)
Postbus 1435
1300 BK Almere

Den Haag, maandag 3 februari 2014

Betreft: Misstanden Steigenberger Kurhaus Hotel

Geachte mevrouw Van Boldrik,

Hierbij vraag ik uw aandacht voor het volgende:

Na meerdere telefoongesprekken te hebben gevoerd met verschillende medewerkers van FNV Horecabond ben ik erop gewezen u een brief te doen toekomen omtrent de werkomstandigheden binnen het Steigenberger Kurhaus Hotel te 's-Gravenhage.

Hieronder volgt een opsomming van enkele misstanden die zich de afgelopen jaren structureel hebben voorgedaan bij een groot aantal (ex)medewerkers. Graag willen wij u erop attenderen dat deze ondragelijke omstandigheden werden uitgevoerd onder leiding van mevrouw [REDACTED] (Hotelmanager) in samenwerking met


[REDACTED] (HRM medewerker [REDACTED])
[REDACTED] (HRM medewerker [REDACTED]):

- Werkdruk en werkstress als gevolg van structureel overwerk (onderbezetting).
- Werktijden van 12 tot 14 uur per dag meer regel dan uitzondering. Wat is strijd is met de Horeca CAO. Dit met name in de periode van 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013.
- Onduidelijkheid over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Praktijk sluit niet aan bij dat wat is afgesproken tijdens de sollicitatie en wat in de arbeidsovereenkomst is vastgelegd.
- Urenregistratie vindt plaats op basis van inroostering (= reguliere arbeidstijd van 7,6 uur) en niet de daadwerkelijk gewerkte uren. Mijns inzien dus geen deugdelijke urenregistratie. Medewerkers worden verplicht deze te ondertekenen voor akkoord.
- In begin van het jaar worden op voorhand (in stille/ rustige periodes) zonder overleg tijd voor tijd (TvT) dagen opgelegd.
- Eind van het jaar worden mensen vaak nog geconfronteerd met zogenaamde minuren (TvT), omdat de overwerkuren niet worden geregistreerd en ook niet erkend door de organisatie. Wanneer medewerkers hier eerder genoemde personeelsleden op aanspreken wordt er verwezen naar de arbeidsovereenkomst, want overwerk wordt geacht in het salaris te zijn opgenomen. (Wat volgens de huidige horeca CAO niet is toegestaan mits er driemaal het minimumloon wordt verdiend, wat niet het geval is).
- Overuren worden dus niet gecompenseerd; niet door TvT dagen en/of financiële vergoeding. Sterker nog; zogenaamde minuren worden bij uitdienst tredende medewerkers op het salaris ingehouden.
- Gebrek aan constructief werkoverleg. Zaken die aan de orde worden gesteld door de medewerkers worden niet serieus genomen en afgedaan met de opmerking dat werkdruk heel normaal is binnen een 5-sterren hotel.

- Medewerkers die, in welke vorm dan ook, iets ter tafel willen brengen, wordt de mond gesnoerd.
- Verwijt dat men te negatief is en dit slecht is voor de werksfeer. Hiervoor moeten zelfs gespreksverslagen ondertekend worden die worden opgenomen in het personeelsdossier.
- Verplicht ingedeeld worden om Manager on Duty (MOD) diensten te draaien, terwijl er geen vervanging is op eigen werkplek, zodat eigen werkzaamheden blijven liggen, maar medewerkers wel afgerekend worden wanneer deadlines niet worden gehaald of bijvoorbeeld offertes nog die diezelfde dag eruit moeten. Deze MOD diensten vingen aan om 06.45 uur en eindigde (officieel) om 15.30 uur. Eigen werkzaamheden werden dus opgelegd in eigen (vrije) tijd van de werknemers.
- Vele en langdurige werkvergaderingen zijn vaak een one-woman-show door mevrouw [REDACTED] waardoor eigen werkzaamheden weer in het gedrang komen en uitgevoerd/ afgemaakt moeten worden wanneer de reguliere werktijd vaak alweer is verstreken.
- Groupon actie (prijsstunt voor kamerreserveringen en dinerarrangementen) die meerdere malen herhaald wordt zonder aankondiging en waarvan iedereen weer werd verwacht om extra werkzaamheden te doen buiten de reguliere werktijden en eigen werkzaamheden om, omdat het volume te groot is.
- Iedere vorm van waardering en faciliteren blijft uit. Het uitblijven van de avondmaaltijd is ook eerder regel dan uitzondering daar het Steigenberger Kurhaus Hotel slechts in één (door het personeelslid zelf betaalde) maaltijd per dag voorziet. Medewerkers zijn verplicht deze maaltijd af te nemen welke verrekend met het salaris ongeacht of de medewerker hier wel of niet gebruik van kan of wenst te maken. Daarnaast is het voor medewerkers niet toegestaan om tussen werkzaamheden door het pand te verlaten, ook niet voor een maaltijd, of dit nu wel of niet buiten de reguliere werktijden (overuren) om valt. Ook het meenemen van eigen maaltijden is niet toegestaan daar maaltijden alleen genuttigd mogen worden in de reguliere pauzes en uitsluitend in de bedrijfskantine mogen worden genuttigd.
- Pauzetijden worden structureel niet geaccepteerd. Medewerkers wordt dan ook opgelegd dat wanneer het druk is zij geen of korter pauze moeten houden.
- Respectloos handelen naar medewerkers door ze uit te schelden en/of belachelijk te maken om ze op deze manier op hun plaats te zetten. Dit gebeurt ook vaak in het bijzijn van anderen.
- Medewerkers onderling tegen elkaar opzetten/ tegen elkaar uitspelen door ze afzonderlijk van elkaar uit te horen over de andere werknemer.
- Een enorm groot verloop, waardoor weer extra druk wordt gelegd op de wel in dienstverband zijnde personeelsleden. Die wederom naast hun eigen werkzaamheden ook de ontstane leemtes moeten opvullen, op andere dan hun eigen werkplek. Dit verloop is een direct gevolg van de misstanden en de ongeregelheden binnen het Steigenberger Kurhaus Hotel.
- Niet erkennen/onderkennen van uitval door ziekte, houding werkgever onttrekt zich aan zorgplicht en maakt situatie alleen maar erger. Aanvragen voor gesprekken met de bedrijfsarts worden genegeerd. Het hoofdmotto binnen het Steigenberger Kurhaus Hotel luidt dan ook: ziek worden is geen keuze, maar gedrag! (Zie bijlage).
- Sociaal isoleren van medewerkers door deze te verbieden met elkaar om te gaan buiten werktijd om (privétijd!). Wanneer medewerkers dit toch doen worden zij op het matje geroepen met alle gevolgen van dien, zoals het geven van officiële waarschuwingen en moeten zij beloven dit in de toekomst niet te doen.

- Tevens contactverbod met collega's opleggen door medewerkers te isoleren in een andere 'werkruimte' binnen het Steigenberger Kurhaus Hotel. Deze ruimte is overigens niet voorzien van een goede ventilatie, erg stoffig en lijkt eerder op een magazijn dan een kantoor (zie foto's in de bijlage).
- Medewerkers officiële waarschuwingen opleggen voor ongeschreven, al dan niet bij de medewerkers bekende regels, zoals bijvoorbeeld een kwartier voor aanvang van je dienst op je werkplek aanwezig te zijn en het hebben van acryl- of gelnagels is niet toegestaan (zie bijlage.)
- Het werk onaangenaam of onmogelijk maken door iemand regelmatig rotklussen te geven die onder het kunnen van de werknemer zijn, zoals eieren bakken, kinderverrassingsdozen vouwen en helpen in de afwas (zie bijlage).
- Bespotten: iemand uitlachen om zijn uiterlijk, gedrag, manier van praten of levensstijl.
- Roddelen: op een negatieve manier over een (ex)collega praten.
- Dreigen: Dreigen met ontslag of andere sancties wanneer je het met iets niet eens bent.
- Seksueel getinte en intimiderende opmerkingen tijdens, maar ook na werktijd. Dit gebeurt onder andere tijdens personeelsactiviteiten, zoals een barbecue, maar ook in de vorm van sms'jes.
- Medewerkers als 'straf' onder begeleiding laten lunchen of pauzeren.
- Bij onvoldoende presteren, zoals bijvoorbeeld bij een mystery call, wordt de medewerker geacht een officieel document te tekenen voor akkoord dat dit niet meer zal voorkomen in de toekomst (zie bijlage). Werkdruk staat echter prestaties in de weg.
- Regelmatig brieven moeten ondertekenen voor akkoord die niet naar huis mochten worden meegenomen om eerst nog rustig dóór te lezen. Ook hier is dus weer spraken van onder (hoge) druk zetten.
- Medewerkers op de laatste dag van het contract ontslaan/ geen verlenging aanbieden

Ondanks het feit dat er binnen een wettelijk kader (Burgerlijk Wetboek, Arbeidsrecht, Arboret) waarin rechten en plichten van zowel werkgever als werknemer zijn vastgelegd gehandeld zou moeten worden, geeft het Kurhaus in de persoon van de Hotelmanager op een geheel eigen wijze vorm aan het beleid door autoritair leiderschap. Er is geen sprake van overleg, mensen worden onder druk gezet, gemanipuleerd en geïntimideerd.

Herhaaldelijke intimiderende citaten van mevrouw  met daarbij behorende handgebaren:

- 'Follow the leader and join the club or leave'
- 'There is only one captain on this ship and that is me'
- 'Shut up and let me speak'
- 'It's my way or the high way'

Eerder genoemde voorvallen hebben bij meerdere collega's gezorgd voor onderstaande gevolgen:

- Stress met als gevolg:
 - Slapeloosheid c.q. nachtmerries over het werk/ hotelmanager
 - Huiduitslag (zie foto in bijlage)
 - Haaruitval
 - Geen eetlust
 - Overspannen
 - Nervositeit
 - Demotivatie
 - Gedwongen vertrek uit de organisatie

Zoals bij u wellicht bekend richt de Arbowetgeving zich vooral op het beleid van de onderneming. Ongewenst gedrag valt, samen met agressie en geweld, pesten en werkdruk, onder de sociale arbeidsbelasting (PSA). De ondernemer is als werkgever verplicht om PSA structureel aan te pakken. Dat gebeurt in eerste instantie door middel van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Naar aanleiding van de RI&E worden verbetermaatregelen voorgesteld in het plan van aanpak. De medewerkers moeten in elk geval goed voorgelicht worden over ongewenst gedrag, zowel het voorkomen ervan als het beperken van de 'schade' als dit zich heeft voorgedaan. Zo kan bijvoorbeeld een vertrouwenscommissie worden ingesteld. De Arbeidsinspectie controleert of deze verplichting wordt nageleefd en zal een ondernemer aanspreken (of beboeten) als deze onvoldoende doet om ongewenst gedrag in zijn bedrijf te voorkomen.

Echter, de huidige vertrouwenscommissie bestaat uit o.a. mevrouw [REDACTED] lie in de dagelijkse gang van zaken volledig onder het gezag van mevrouw [REDACTED] functioneert. Evenals mevrouw [REDACTED] die op zou moeten komen voor de belangen van de medewerkers via de OR, maar in de praktijk ook volledig onder invloed van mevrouw S.S. Fulton opereert.

De reden dat ik, namens medegetekende (ex)werknemers u deze brief doe toekomen is omdat ik geen andere uitweg meer zie. Voor mij was werken bij het Kurhaus als een droom die helaas in werkelijkheid een nachtmerrie blijkt te zijn. Ik kan me dan ook totaal niet vinden in de onderstaande tekst van de website van het Kurhaus:

Ons Team

Bij het Steigenberger Kurhaus Hotel[®] Den Haag, zijn onze medewerkers ons meest gewaardeerde bezit. Ons doel is het volledige talent van onze medewerkers te benutten en hiermee al hun mogelijkheden voor de tevredenheid van onze gasten en aandeelhouders in te zetten.

Het samen dragen van de verantwoordelijkheid, betrouwbaarheid en waardering door in teams te werken en elkaar met wederzijds respect en vertrouwen te behandelen. Het creëren van een motiverende, vriendelijke en belonende werkomgeving. Wij brengen het beste in onze medewerkers naar boven door hun volle potentie naar boven te brengen en individuele ontwikkeling en initiatief te stimuleren.

Bron: www.kurhaus.nl

Meerdere door ons zelf gedane stappen, zoals gesprekken met leidinggevende, de afdeling personeelszaken en werkoverleggen (waaronder met de heer I [redacted] hebben tot op heden nog geen resultaat gehad. Ik hoop dan ook dat u mij kunt helpen het huidige beleid van het management van het Steigenberger Kurhaus Hotel c.q. Exploitatie Maatschappij Hotel Kurhaus VOF te stoppen in het belang van de medewerkers.

Ik vertrouw erop dat u, met inachtneming van de privacy, de namen van de medewerkers die getekend hebben geheim blijven voor het Steigenberger Kurhaus Hotel en dat u zorgvuldig met mijn gegevens zult omgaan.

Tot slot willen wij u naar de bijlage verwijzen voor het volgende:

- Onderzoek situatie binnen het Kurhaus – adviezen en wettelijke bepalingen
- Foto's werksituatie en (lichamelijke) klachten
- Correspondentie verstrekt door mevrouw [redacted] mevrouw [redacted] en mevrouw [redacted]

Voor de volledigheid wil ik u informeren dat er een Duitse Vertaling naar het hoofdkantoor van de Steigenberger Hotel Group te Frankfurt gaat.

In afwachting van uw reactie verblijf ik.

Hoogachtend,

[redacted] in samenwerking met: Zie handtekeningenlijst

[redacted]

cc: Steigenberger Hotel Group te Frankfurt – Duitsland.