

# **Ervaringen van buitenlands personeel in Amsterdamse bedrijven in de recreatiesector**

**Onderzoek van de SP en Advies voor Polen**



# Ervaringen van buitenlands personeel in Amsterdamse bedrijven in de recreatiesector

## Inleiding

De SP heeft onderzoek gedaan naar de werkomstandigheden van (buitenlandse) werknemers in de toeristische en recreatieve sector. Aanleiding voor het onderzoek was berichtgeving in de media over uitbuiting, hoge werkdruk, onderbetaling en intimidatie van buitenlands personeel in de toeristische sector. Dat er van alles mis is met de werkomstandigheden van buitenlandse werknemers bleek ook vorig jaar al uit rapporten van Stichting Onderzoek Multinationale Ondernemingen (SOMO) en Fairwork. In de raad is vervolgens een motie van SP, GroenLinks en PvdA aangenomen, waarin de gemeente gevraagd werd maatregelen te nemen. De plannen van de gemeente zijn onlangs gepresenteerd en behelzen de volgende maatregelen.

## Door gemeente voorgestelde maatregelen<sup>1</sup>

1. Uitvoeren van een onderzoek gezamenlijk met de Inspectie SZW naar de mogelijkheden om een Amsterdamse aanpak te ontwikkelen om misstanden inzake goed werkgeverschap meer structureel aan te pakken.
2. Organiseren van een bijeenkomst met lokale en regionale stakeholders als het Werkgeversservicepunt Groot Amsterdam, Werk & Re-integratie, de afdeling Social Return, FairWork, de Opleidingshuizen, de SBB, diverse vakbonden, ondernemersverenigingen en belangenorganisaties over de criteria voor goed werkgeverschap en maatregelen die vanuit Amsterdam zijn in te zetten. Specifiek worden hierbij Koninklijke Horeca Nederland, riviercruises, de vakbond voor varend personeel Nautilus en ondernemersvereniging voor Amsterdamse cafés betrokken. De uitkomst van deze bijeenkomst wordt meegenomen in het hierboven genoemde onderzoek voor de ontwikkeling van een Amsterdamse aanpak.
3. Bepalen van maatregelen in overleg met Koninklijke Horeca Nederland en het Opleidingshuis House of Hospitality om het imago van werken in de toeristenbranche te verbeteren en aantrekkelijker te maken en zo vakkrachten te behouden.
4. Bepalen of de beginselen van goed werkgeverschap voor de toeristenbranche in Amsterdam kunnen worden opgenomen in een convenant dat zal gelden voor nieuwe aanvragen voor hotelvergunningen. Dit wordt opgepakt samen met Koninklijke Horeca Nederland.
5. Bepalen van criteria voor hospitality opleidingen, de accreditatie van horecaleerbedrijven en het opstellen en hanteren van een keurmerk goed werkgeverschap samen met het House of Hospitality, de SBB en hospitalityleerbedrijven. Doelstelling is om alleen nog uitkeringsgerechtigden te plaatsen bij bedrijven die de criteria van goed werkgeverschap onderschrijven.
6. Bepalen hoe goed werkgeverschap onderdeel kan worden van plannen die op landelijk niveau worden uitgerold, samen met de Sociaal Economische Raad (SER) en de Onderwijsraad. De SER en de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OECD) bereiden momenteel een advies voor over Leven Lang Leren en de Skillsstrategie. Met de SER en OECD zal worden besproken hoe goed werkgeverschap in dit advies mee te nemen. Dit advies is gereed in februari 2017.
7. Toepassen van een uitgewerkt criterium voor goed werkgeverschap, het eerdergenoemde voorgestelde convenant en een aangescherpte controle aan de poort op de exploitant/werkgever. Dit wordt gedaan in het kader van het overnachtingsbeleid dat vanaf 1 januari 2017 toegepast wordt.

---

<sup>1</sup> <https://amsterdam.raadsinformatie.nl/document/5010945/1/09012f9781f29e24>

8. Onderzoeken of een fysiek EU-infoloket ingesteld kan worden voor informatieverstrekking, onder meer over de arbeidsmarkt, aan EU-migranten. Dit wordt uitgevoerd in het kader van het Europese project Local Welcome Policies for EU Mobile Citizens. Indien blijkt dat dit loket effectief werkt kan onderzocht worden hoe dit uit te breiden naar een meldpunt voor arbeidsgerelateerde misstanden.
9. Uitvoeren van een onderzoek samen met Fairwork of de huidige trainingen voor loketmedewerkers, waarbij interculturele signalering van problemen en vragen een belangrijke rol speelt, uitgebreid kunnen worden naar trainingen om ook problemen en vragen met betrekking tot goed werkgeverschap in de Amsterdamse toeristenbranche af te kunnen handelen.

#### Werkwijze SP

De SP heeft de afgelopen weken onderzoek gedaan naar de werkomstandigheden van buitenlandse werknemers in dienst van Amsterdamse bedrijven in de recreatieve sector, zoals hotels, restaurants, uitzendbureaus voor buitenlandse werkzoekenden en zo voort naar hun ervaringen gevraagd. De SP heeft samen met Advies voor Polen gesprekken gevoerd met zo'n 30 mensen die werkzaam zijn in deze sector en zich bij laatstgenoemde organisatie hadden gemeld voor hulp.

#### Wat ons werd verteld<sup>2</sup>

- Het gros van het personeel van de bedrijven waar de mensen die wij spraken, werkten komt van elders (EU e.a.), of heeft geen geldige verblijfspapieren.
- De(-ze) medewerkers werden niet betaald volgende de in Nederland geldende cao.
- Het overgrote deel van hun salaris wordt vaak zwart uitbetaald. Loonstroken worden op basis hiervan (van deze verdeling wit/zwart) opgesteld.
- Een deel van de mensen die wij spraken, werkte op basis van een mondelinge overeenkomst.
- Als er wel sprake was van een contract, betrof het steevast een oproepcontract.
- De werkdruk zou hoog zijn.
- De vrouwen die wij spraken, hadden te maken gehad met seksuele intimidatie en pestgedrag.
- Op de werkvloer wordt kritiek niet geaccepteerd; als je kritiek hebt, kun je meteen je biezen pakken.

#### Aanbevelingen van de SP: twee extra maatregelen en een streefdatum

De SP is blij met de voorstellen van de gemeente. De SP vindt het wel belangrijk dat deze plannen snel realiteit worden, want zoals wij hebben ervaren: de uitbuiting gaat onverminderd door. Wat ons betreft zou de gemeente tussen nu en het zomerreces deze plannen moeten realiseren. De SP zou daarnaast nog twee maatregelen toe willen voegen aan de negen van de gemeente.

- Overtreders van goed werkgeverschap krijgen te maken met het three-strikes out principe: na drie voorvallen wordt de vergunning ontnomen.
- Bedrijven worden verplicht de rechten en plichten van werkgevers en werknemers duidelijk te communiceren, bijvoorbeeld door ze aan de muur in het bedrijf te hangen. Op dat bord zou dan tevens het nummer van de arbeidsinspectie en van de vakbond en andere hulporganisaties moeten staan.

---

<sup>2</sup> Zie verhalen in bijlage bij rapport

## **Bijlage: Casus-overzicht**

### *Werknemerservaringen in hotels*

1. Een vrouw werkt als schoonmaakster bij een hotel in Amsterdam (4\*). Zij werkt fulltime via een uitzendbureau. In haar arbeidsovereenkomst staat dat ze per uur krijgt uitbetaald. Het uitzendbureau en het hotel komen vervolgens iets anders overeen: er wordt betaald op basis van aantal schoongemaakte kamers. Personeel wordt vaak onder druk gezet om te presteren en bijvoorbeeld geen pauze te nemen. Er is sprake van intimidatie. Regelmatig worden gemaakte overuren niet uitbetaald.
2. Een vrouw werkt in een hotel bij Schiphol. Via een uitzendbureau. In haar arbeidsovereenkomst staat dat ze 18 kamers moet doen in 8 uur. In werkelijkheid moet ze echter elke dag 25 kamers schoonmaken. Bij een controle moeten alle schoonmakers ter plekke een verklaring ondertekenen dat ze per dag 18 kamers doen i.p.v. 25.
3. Een vrouw werkt voor een 4\* hotel in Amsterdam, via een uitzendbureau. De gewerkte uren kloppen vrijwel nooit. Het uitzendbureau is ook regelmatig uren "kwijt". Ze krijgt dus nogal eens niet uitbetaald, wat ze werkelijk verdiende te krijgen.
4. Een vrouw werkt in een 3\* hotel en een 4\* hotel in Amsterdam, via eenzelfde uitzendbureau. De werkgever stuurt haar nogal eens van de ene locatie naar de andere. De vrouw ervaart dit als pesten. In de urenberekening worden vaak fouten gemaakt. Haar leidinggevende is vaak onder invloed van drugs en is dan agressief, brutaal en intimiderend. De sfeer op de werkvloer is dus niet prettig.

### *Werknemerservaringen in restaurants*

5. Een vrouw werkt als afwasoproepkracht in een restaurant in de omgeving van het Leidseplein. Ze heeft geen arbeidsovereenkomst op papier, er is slechts een (voorlopige) mondelinge afspraak gemaakt. Regelmatig wordt ze last-minute opgeroepen. Op de vraag waarom ze geen contract krijgt antwoordt de werkgever dat ze al te veel personeel hebben en ze kunnen daar bovenop niet nog eens extra mensen kunnen aannemen. De vrouw maakt werkweken van 50-60 uur per week. Uurloon is 6,50-7 euro/uur. Het loon wordt in zijn geheel zwart uitbetaald.
6. Een meneer werkt in een van de restaurants aan het Leidseplein. Hij heeft een contract voor "nul-uren". Hij werkt regelmatig 50 uur. Hij krijgt op papier 20 uur uitbetaald, de rest wordt hem zwart uitbetaald. De aangegeven uren kloppen meestal niet.
7. Een man werkt in de keuken van een restaurant bij het Leidseplein, zes dagen per week. Hij wordt zwart uitbetaald. Als hij daar bezwaar tegen maakt, wordt hij ontslagen. Er werken in dit restaurant vooral mensen met een buitenlands paspoort. Zij krijgen minder per uur uitbetaald dan de medewerkers met een Nederlands paspoort.
8. Een man, illegaal met vals Europees paspoort, werkt voor 8 euro netto per uur bij een restaurant. 900 euro wordt hem via de bank uitgekeerd, de rest krijgt hij contant in handen.
9. Een (andere) man, met EU-papieren, krijgt in ditzelfde restaurant 9 euro netto per uur. Ook hij krijgt deel ervan over de bank en het andere deel contant in het handje. Hij maakt werkweken van 50 tot 70 uur.
10. Een (andere) man, met EU-papieren, werkt in dit restaurant als kok. Hij krijgt 6 euro netto per uur. Salaris wordt contant uitbetaald. Hij maakt werkweken van 50 uur.
11. Een man, met EU-papieren, werkt als ober in een restaurant. Hij krijgt 8 euro netto per uur. Hij maakt lange dagen, zonder werkonderbreking.

12. Een (andere) man in dit restaurant krijgt 10 euro netto per uur, naast zijn uitkering. Hij werkt 4 dagen in de week en maakt lange dagen.
13. Een (andere) man in ditzelfde restaurant, met EU-papieren, krijgt 8 euro netto per uur. Als hij vraagt om hetzelfde uitbetaald te krijgen als zijn collega, wordt hij ontslagen. Dat treft ook een andere collega van hem, die hetzelfde vraagt.
14. Een vrouw, met EU-papieren, werkt in ditzelfde restaurant op basis een mondelinge overeenkomst. Ze verdient 6.50 euro per uur netto.
15. Een (andere) man, met EU-papieren, kreeg in ditzelfde restaurant 7.50 euro netto per uur. Hij werkte full time. Hij wordt ontslagen als hij voortaan wit uitbetaald wil worden, in plaats van zwart.
16. Een (andere) man hier, met EU-papieren, krijgt 7 euro per uur netto. Voor zijn werk als kok en afwasser. Hij werkt full time. 250 euro van zijn salaris wordt hem via de bank overgemaakt. De rest, 750-800 euro, krijgt hij cash in handen. Op zijn loonstrook staat dat hij 250 euro verdient. De eigenaar heeft hem gevraagd bij controle te zeggen dat hij 2 dagen in de week, 3 uur per dag, werkt.
17. Een Nederlandse man die in dit restaurant werkt krijgt 12 euro per uur. Hij werkt 3 lange dagen in de week, naast zijn uitkering.

#### *Werknemerservaringen in café's en coffeeshops*

18. Een vrouw werkt bij een coffeeshop. Ze heeft een vast dienstverband. Er is sprake van seksuele intimidatie en pesten door de werkgever. De vrouw raakt overspannen en meldt zich ziek. De werkgever vindt dat niet acceptabel. De pesterijen gaan door, telefonisch. Een nicht van de eigenaar wordt in dienst genomen, ter vervanging. De vrouw moet naar de advocaat om haar rechtspositie te beschermen.
19. Een meneer werkt in een bar aan het Rembrandtplein. Hij krijgt 2 euro per uur minder uitbetaald dan zijn Nederlandse collega's. Als hij daar een vraag over stelt, is het antwoord: als het je niet zint, dan ga je toch weg? Is hier een cao-richtlijn waarop gewezen kan worden?

#### *Werknemerservaringen in winkels*

20. Een vrouw werkt in een winkel aan de Kalverstraat. Ze heeft een arbeidsovereenkomst voor 40 uur per week, voor een vast bedrag. De winkel houdt echter geen rekening met dit aantal uren en betaalt haar regelmatig veel minder uit, dan ze zou moeten krijgen.
21. Een vrouw werkt in een AH-magazijn in Zaandam, via een uitzendbureau. Er is sprake van seksuele intimidatie, door leidinggevende en collega's.

#### *Werknemerservaringen bij uitzendbureaus*

22. Een vrouw werkt sinds twee jaar voor een uitzendbureau, ze doet schoonmaakwerk. De afgelopen maand heeft de vrouw een zogenaamde annex gekregen bij haar arbeidsovereenkomst. Die is veel nadeliger dan haar oorspronkelijk overeenkomst. De vrouw weigert te tekenen. Het uitzendbureau zet haar onder druk. Er wordt een gesprek georganiseerd. De vrouw heeft een Nederlandstalige vriendin meegenomen. De werkgever vindt dat niet leuk. De annex wordt door hem slechts globaal vertaald. De vrouw tekent de annex niet. Haar collega's hebben wel getekend, omdat ze niet begrepen wat de annex inhield.
23. Een vrouw werkt als schoonmaakster voor een uitzendbureau in Amsterdam. Zij is verantwoordelijk voor een aantal kinderdagverblijven in Amsterdam. Het uitzendbureau

heeft, om belastingtechnische redenen, haar functie gesplitst: op papier is zij nu in dienst van twee verschillende uitzendbureaus. Zij krijgt twee salarisspecificaties. Zij draagt door deze constructie meer belasting af dan nodig. Het uitzendbureau ontkent dat dit het gevolg is van hun werkwijze.

24. Een vrouw staat ingeschreven bij een uitzendbureau. Het uitzendbureau verandert om de zoveel tijd van eigenaar. De vrouw heeft al twee eigenaren versleten. Het uitzendbureau betaalt regelmatig veel te laat uit: zo'n 2-3 weken later dan gebruikelijk. Bovendien worden vaak niet alle gewerkte uren uitbetaald. Werkgever is onbeleefd tegen zijn personeel. Er is sprake van pesten.
25. Een vrouw werkt sinds drie jaar via een uitzendbureau voor een hotel in Amsterdam. Ze krijgt vaak minder uren uitbetaald, dan ze gewerkt heeft. De salarisstrook bevat posten die ze niet kan plaatsen. Uitleg wordt niet gegeven, vraag je er om dan krijg je een grote mond. De vrouw zou, na drie opeenvolgende contracten, eigenlijk een vast contract moeten krijgen. Maar dat gebeurt niet, volgens het uitzendbureau is er nl geen werk meer voor haar bij het hotel. Bij het hotel echter worden ondertussen steeds weer nieuwe mensen aangeleverd via datzelfde uitzendbureau. In dit hotel moeten de schoonmakers de fooien die ze krijgen, afgeven aan hun leidinggevende.
26. Een vrouw werkt als schoonmaakster in een hotel, via een uitzendbureau. In het contract staat dat zij per uur betaald krijgt. Maar het hotel zegt dat zij per kamer betaald zal krijgen. Zij maakt werkweken van 60 uur, maar wordt slechts voor 40 uur werk uitbetaald (=aantal kamers omgerekend naar uur) Volgens het uitzendbureau zou mevrouw een en ander niet goed hebben begrepen. Haar vriend maakt bezwaar tegen de gang van zaken en mevrouw krijgt een nabetaling. Echter de maand daarop worden er weer 20 uur te weinig afgerekend. Als zij dit meldt, krijgt zij ontslag.
27. Een meneer werkt voor verschillende Ikea's in Nederland (Amsterdam, Utrecht, Amersfoort) via een uitzendbureau. Hem is beloofd dat hij steeds op een locatie zal werken. Ikea Amsterdam wil graag dat hij hun vaste oproepkracht wordt, maar het uitzendbureau weigert dit verzoek in te willigen. Meneer blijft door het uitzendbureau ingeroosterd worden voor alle drie de locaties. Voor meneer betekent dat veel reistijd. Het uitzendbureau neemt geen maatregelen ter verbetering van de situatie. Wel wordt hij nu voor veel minder uren per week, in plaats van 40 uur 15, ingeroosterd. Als hij om opheldering vraagt, is de reactie: dan zoek je toch een andere werkplek?
28. Een vrouw is sinds 2011 werkzaam bij een uitzendbureau. Zij werkt via dat uitzendbureau in de schoonmaak bij een hotel. Begin 2015, na haar 3<sup>e</sup> contract, kon zij 3 maanden lang niet bij dit uitzendbureau werken. Daarna is ze weer door het uitzendbureau aangenomen. Zij kreeg steeds kortdurende contracten van 7 maanden. Eind 2016 liep het 3<sup>e</sup> contract af. Het contract is toen niet verlengd. Bij dit uitzendbureau wordt voor avondwerk geen toeslag berekend.