

VLIEGTUIGCATERING: EEN SPORT APART

Werken in de vliegtuigcatering betekent dat je een schakeltje vormt in het grote, levendige raderwerk van Schiphol. Het is een aparte tak van sport in de catering, afhankelijk van vertrek- en aankomsttijden. Reden om een kijkje achter de schermen te nemen en te spreken met vier medewerkers in de sector.

Officieel moeten we spreken van 'inflight catering', de internationale term voor de bedrijfstak. Maar veel werknemers praten gewoon over vliegtuigcatering, wel zo helder. Op en rond Schiphol werken enkele duizenden mensen aan het produceren en samenvoegen van maaltijden en het bevoorraden daarmee van de toestellen die op het punt staan te vertrekken. Een helse klus, want vorig jaar landden en stegen er 436.000 vliegtuigen op van onze nationale luchthaven. Samen goed voor bijna 48 miljoen passagiers die aankwamen, vertrokken of overstapten.

De vliegtuigcatering staat sinds 2001 onder grote druk. De aanslagen op 11 september dat jaar in Amerika, de daling van het tickettarief en de stijgende brandstofprijzen, kosten banen in de bedrijfstak. De luchtvaartmaatschappijen willen namelijk minder per maaltijd uitgeven. Op veel korte, goedkope vluchten kunnen passagiers alleen maar eten en drinken krijgen tegen bijbetaling. Dat alles betekent dat er minder maaltijden worden verkocht en dat een groot deel daarvan eenvoudiger is. Bovendien bedingen de airlines extra kortingen. Alles bij elkaar dalen daardoor de inkomsten voor de inflightcaterers en dat leidt tot minder arbeidsplaatsen.

Boeiend en zwaar

De echte rust keert nooit terug bij de vliegtuigcaterers, want contracten met de vliegtuigmaatschappijen duren zelden langer dan twee jaar. En dan moet de concurrentiestrijd weer aangegaan worden met andere caterers. Een strijd die vooral draait om de prijs. Als een concurrent de maaltijd tien cent goedkoper kan leveren, scheelt dat op honderdduizenden maaltijden per jaar een slok op een borrel.

Medewerkers in de vliegtuigcatering beschrijven hun werk enerzijds als boeiend, anderzijds als zwaar en hectisch. Boeiend omdat je deel uitmaakt van een bijzondere, levendige wereld: Schiphol. Vliegen blijft iets magisch houden en de dynamiek van een grote luchthaven kun je met niets anders vergelijken.

De werkdruk wordt als hoog ervaren in deze wereld vol deadlines. Iedere bestelling (maaltijden, drankjes, kranten, koptelefoontjes, kussentjes et cetera) moet exact kloppen

en op tijd bij het toestel arriveren. Rond feestdagen en in de zomervakantie is het op Schiphol een gekkenhuis. Op de vrijdag voor de afgelopen meivakantie verwerkte de luchthaven liefst 171.000 mensen. En al die toeristen willen eten en drinken in de lucht. Als er dan ook nog vertragingen optreden of plotseling extra vluchten ingepland worden, neemt de hectiek bij de caterers nog verder toe. Vooral bij de kleinere bedrijven betekent dat vaak een zeer hoog werkt tempo, overwerk en het inleveren van roostervrije dagen. "De rek is eruit", zeggen werknemers regelmatig.

Onderzoek

Die uitspraak wordt onderschreven door een onderzoek van de Stichting Onderzoek Horeca, Recreatie en Catering. Bijna 1500 werknemers uit de gehele contractcatering vulden een vragenlijst in over arbeidsvoorwaarden, werkdruk, loopbaan en scholing. Hieronder 52 medewerkers uit de vliegtuigcatering. Niet een heel groot aantal, maar hun antwoorden geven wel een indruk van de werkdruk in de sector.

Meer dan in bedrijfscatering, zorgcatering en onderwijs-catering ervaren mensen de vliegtuigcatering als hectisch en zwaar. Zowel geestelijk (spanning, onrust) als lichamelijk (veel tillen en sjouwen). Meer dan in de andere sectoren vinden ze bovendien dat hun werkgever onvoldoende doet om deze problemen op te lossen. Tekenend is dat in de gehele sector na hoger salaris een beter pensioen als belangrijkste cao-wens geldt. Bij de inflightcatering prijkt 'verlaging van de werkdruk' echter met stip op de tweede plaats.

Multicultureel

De inflightcatering is zeer multicultureel. Zo werken bij KLM Catering Services (KCS) op Schiphol medewerkers uit alle werelddelen. Een smeltkroes met in totaal ruim veertig nationaliteiten. Bij KCS stellen ze als voorwaarde dat iedereen de Nederlandse taal voldoende machtig moet zijn om het werk goed uit te kunnen voeren. Op de werkvloer helpen kleuren, symbolen en coderingen de medewerkers om hun werk optimaal te verrichten.





Henk Hartog.
Gate Gourmet



Martin van Schagen.
Alpha Flight Services



Annelies Hulsebos
en Daniël Lof, KCS

HENK HARTOG, GATE GOURMET:

“Het is hollen of stilstaan”

Henk Hartog (44) werkt sinds 1997 bij Gate Gourmet op Schiphol-Noord als chauffeur en belader. Momenteel besteedt hij een deel van zijn tijd ook aan een automatiseringsproject. “Bij onze transportafdeling is het hollen of stilstaan.”

Henk begon elf jaar geleden als uitzendkracht en kent inmiddels de logistiek van de inflightcateraar op zijn duimpje. Van het controleren van de maaltijd- en drankjestrolleys tot het correct afleveren van de bestelling in het toestel: hij heeft het onder de knie. “Als belader en chauffeur heb je verantwoordelijk werk. Alles moet kloppen, op tijd geleverd worden en op de juiste plaats staan in het vliegtuig. Elke maatschappij heeft zijn eigen trolleys, dus als je per ongeluk een verkeerde inlaadt, loop je vast. Voor een afge-laden Boeing 767-300 bijvoorbeeld krijg je een lijst voor 272 passagiers. Die moet je nauwkeurig checken, want je praat over twee volle vrachtwagens met food, dranken, servies, kranten et cetera. Als je fouten maakt, krijgt het bedrijf claims aan zijn broek van de vliegtuigmaatschappijen en verdienen we helemaal niets, terwijl de marges al zo klein zijn.”

Krappe bezetting

Het werk is sinds 1997 behoorlijk hectischer geworden, stelt Henk, die zitting heeft in de Ondernemingsraad van Gate Gourmet, dat in Nederland 150 werknemers telt. “Bij slecht weer treden er vertragingen op, dat betekent dat een toestel uren later pas landt. Op drukke momenten komen er ook extra bestellingen binnen. Die omstandigheden schoppen de strakke planning in de war. En dat bij een krappe personeelsbezetting, onder meer door twee reorganisaties in de afgelopen jaren. We werken daardoor veel met uitzendkrachten, maar die hebben minder kennis en ervaring. Dat alles verhoogt de druk verder, met overwerk tot gevolg. Ik lever bovendien regelmatig roostervrije dagen in en op drukke dagen schiet de lunch er vaak bij in.”

Waarom heeft hij er toch plezier in, vragen we ons af. Henk: “Elke dag is anders, het vervelt nooit. Ik ben onderdeel van de aparte wereld die Schiphol heet en heb een baan met veel vrijheid en verantwoordelijkheid. Gate Gourmet is een informeel bedrijf, je kunt zo bij de directeur binnenstappen als iets je niet bevalt. Die cultuur spreekt mij aan. Ik krijg nu de kans om me, door mijn ervaring, met bijzondere projecten bezig te houden. Zoals nu met automatisering. Dat zorgt voor extra afwisseling. Ik ken inmiddels ook veel bemanningen, vooral van Europese vluchten. Dat scheidt een band en het geeft een kick als je van een crew een schouderklapje krijgt omdat alles perfect geregeld is.”

MARTIN VAN SCHAGEN, ALPHA FLIGHT SERVICES:

“Minder mensen, meer werk”

Martin van Schagen (51) vierde onlangs zijn twintigjarig jubileum bij Alpha Flight Services. Hij houdt zich als internal processor vooral bezig met legen, reinigen en vullen van dranketrolley's. “Ik ben honkvast. Bij mijn vorige werkgever was ik ook vijftien jaar in dienst.”

Er is giga veel veranderd sinds 1988, vertelt Martin op het terrein van Alpha in het kleine dorp Boesingheliede, onder de rook van Schiphol. Bij het cateringbedrijf staan ongeveer 130 werknemers op de loonlijst.

Martin begon er ooit als chauffeur en werkt nu in de productieruimte. Met vaste werkuren van 07.00 tot 16.00 uur. Twee van de drie weken staat hij ook in het weekeinde ingeroosterd en heeft dan doordeweeks twee dagen vrij. “We moeten tegenwoordig met minder mensen meer werk verzetten. De concurrentie in de bedrijfstak is keihard en dat betekent dat je flexibel en efficiënt moet opereren. Ik merk dat we meer moeten doorpezen om de ladingen voor de vrachtwagens tijdig klaar te kunnen zetten. Wat we voorheen met zes mensen deden, gebeurt nu met vier personen.”

Als lid van de ondernemingsraad spreekt hij wel met collega's over de werkdruk, maar veel ophef wordt er niet over gemaakt, vertelt hij. “We hielden eens een tijdje een spreekuur, maar daar kwam eigenlijk niemand op af.”

Prettig team

Martin koestert de zekerheid van zijn baan. Hij doorstond twee reorganisaties, is de vijftig inmiddels gepasseerd en ziet zichzelf niet snel elders aan de slag gaan. “Mijn leeftijd maakt het er niet gemakkelijker op om zomaar bij een ander bedrijf te beginnen. Bovendien hoeft dat niet voor mij. Ik werk in een prettig team, we maken onze eigen sfeer. Goede collega's, op wie je terug kunt vallen. We helpen elkaar, dat is voor mij heel veel waard.”

ANNELIES HULSEBOS EN DANIËL LOF, KCS:

“We zijn een logistiek bedrijf geworden”

Annelies Hulsebos (33) en Daniël Lof (35) leiden ons rond door de grote productieruimte van KLM Catering Services Schiphol (KCS). Beiden werken als medewerker personeelszaken bij het Service Center van KCS. Annelies begon ooit in het laboratorium, Daniël in het magazijn.

Ja, ze voelen zich sterk verbonden met het bedrijf. Annelies trad in 1998 in dienst, Daniël (lid Ondernemingsraad) al in 1992. Vanachter hun bureau kijken ze uit op de aan en af rijdende schaarwagens en op de vliegtuigen. Hier heerst het ultieme Schiphol-gevoel, dat kunnen ze eigenlijk niet missen. We krijgen een rondleiding – witte jas aan, haarnetje op, sieraden af – om een goede indruk te krijgen van de strakke organisatie achter de schermen. KCS geldt met 1350 medewerkers als grootste inflightcateraar van Nederland.

Jaarlijks voorziet het bedrijf twintig miljoen passagiers van eten, drinken, kranten, koptelefoontjes, dekens et cetera.

“Vroeger produceerden we vooral maaltijden, nu zijn we veel meer een logistiek bedrijf. Onze eigen keuken is steeds kleiner geworden, we kopen de meeste componenten van de maaltijden kant-en-klaar in. Wij streven er uiteindelijk naar om alle handelingen rond een vliegtuig uit te voeren.”

Scherpe planning

We beginnen onze tocht bij de retourontvangst afwas, waar alle gebruikte trolleys binnenkomen. Medewerkers legen de trolleys en vervolgens gaan deze wagentjes, herbruikbaar servies en bestek door de wasstraat. Alles komt in de naastgelegen, afgescheiden opdekafdeling schoon aan. Verspreid over deze grote ruimte vullen links en rechts werknemers de trays met maaltijden, waarna ze de tray in de trolley plaatsen. Voor ze hangt een foto met de juiste opdek van de tray. Door de opstelling van alle werkstations oogt het chaotisch, maar volgens Annelies en Daniël loopt alles volgens een scherpe planning en vaste structuren. Moet ook wel als je per dag de passagiers van 280 vliegtuigen van catering moet voorzien.

Op een andere afdeling vullen collega's de trolleys met drankjes en overige dry goods. Ten slotte belanden we in de warme keuken, waar nog een gering percentage van de maaltijden wordt bereid.

Annelies en Daniël: “Voor onze medewerkers geldt een vaste roostercyclus. De werkdruk is natuurlijk aanwezig, maar wordt door het dagelijks inzetten van uitzendkrachten beperkt gehouden. We besteden veel aandacht aan arbo en het voorkomen van ziekteverzuim. Met slimme vindingen zorgen we er bijvoorbeeld voor dat medewerkers zo min mogelijk hoeven te bukken en te tillen. Ondanks de hectiek van Schiphol blijven veel werknemers lang in dienst. Ze voelen zich verbonden met het bedrijf, vooral de informele sfeer spreekt ze enorm aan.”