

# WAT HORECA- WERKNEMERS BEWEEGT

Horecawerknemers aan het woord  
over arbeidsvoorwaarden,  
vakmanschap, scholing en andere  
belangrijke onderwerpen

FNV HORECA

Januari 2007

## INLEIDING

**Wat hebben horecawerknemers nodig om hun werk op een goede en een prettige manier te kunnen doen? Dat is de leidraad geweest bij een aantal onderzoeken die FNV Horeca, onderdeel van de FNV Horecabond, in 2005 en 2006 heeft laten uitvoeren. De belangrijkste uitkomsten van de onderzoeken worden in deze brochure gepresenteerd.**

De onderzoeken zijn uitgevoerd door Stichting Onderzoek Horeca, Recreatie en Catering (SOHRC) en door bureau Veldkamp. Beide bureaus hebben duizenden horecawerknemers en -werkgevers ondervraagd over onderwerpen als arbeidsvoorwaarden, scholing, vakmanschap en pensioen. Alle onderzoeken zijn wetenschappelijk verantwoord uitgevoerd.

De uitkomsten van de onderzoeken dagen uit om er iets mee te gaan doen. Hoe kunnen we de sector verbeteren zodat gemotiveerde en gewaardeerde medewerkers de gasten met plezier en op vakbekwame wijze van dienst zijn? Hoe maken en houden we de sector aantrekkelijk voor nieuwe jonge instroom van werknemers? En hoe zorgen we ervoor dat iedereen op eerlijke wijze meedeelt in de opbrengsten van al die inspanningen? Deze brochure geeft niet alle antwoorden, maar wijst wel de richting aan die de sector zal moeten inslaan.

In de onderzoeken zijn we niet op zoek geweest naar de 'gemiddelde' horecawerknemer. Elk mens is immers uniek en heeft zijn eigen wensen en mogelijkheden. Wel hebben we gezocht naar de grootste gemene deler bij al deze horecawerknemers. Om zo in kaart te brengen wat deze mensen beweegt en om hun eigen heden en toekomst als werkende in de horeca vorm te geven.

Aan de slag met de uitkomsten van het onderzoek. Dat is de boodschap aan individuele werknemers en werkgevers, maar ook aan vakbonden en werkgeversorganisaties. Om zo – naast het optimaliseren van de centrale afspraken in bedrijven – ook maatwerk te leveren voor werknemers en werkgevers daar waar dat nuttig en mogelijk is.

# 1. VAKMANSCHAP EN BEROEPSTROTS

## Vraagstelling van het onderzoek

Wat heeft de moderne horecawerknemer nodig om trots te kunnen zijn op zijn beroep? En wat kunnen de werknemer en zijn werkgever, de vakbonden en werkgeversorganisaties zelf doen om het gevoel van beroepstrots en vakmanschap te behouden en versterken?  
Periode van uitvoering: tweede helft 2006.

### De belangrijkste uitkomsten en te ondernemen actie

Werknemers vinden dat (bij)scholing goedkoper, simpeler en makkelijker toegankelijk gemaakt moet worden.

Waardering door werkgever en leidinggevend(e)n is belangrijk. Werkgevers en leidinggevenden moeten bewuster worden gemaakt van wat hun oplevert als zij hun werknemers meer waarderen.

Werknemers willen de mogelijkheid krijgen om vakinhoudelijke kennis te delen met collega's om elkaar zodoende te stimuleren, motiveren en enthousiasmeren.

Begeleiding in het werk is belangrijk. Werkgevers en leidinggevenden moeten zich realiseren dat het van groot belang is om werknemers te begeleiden in hun werk, zowel groepsgewijs als

individueel. Er dienen instrumenten te komen om begeleiding in het werk simpel en makkelijk te maken. Tevens dient het bestaan van deze hulpmiddelen bekendheid te krijgen.

Goede organisatie van het werk en goede communicatie daarover zijn belangrijk. Maak werkgevers en leidinggevenden bewuster van het belang van goede organisatie van en communicatie over het werk, ontwikkel instrumenten om dit simpel en makkelijk te kunnen gaan doen en geef bekendheid aan het bestaan van deze instrumenten.

Werknemers willen graag een cao met betere arbeidsvoorwaarden en (bij)scholingsmogelijkheden.

Er dient meer maatschappelijke waardering voor werken in de horeca te komen. Het imago van de sector moet beter.

# 2. KNELPUNTEN IN DE ARBEIDSVOORWAARDEN

## Vraagstelling van het onderzoek

Welke knelpunten ervaren werknemers en werkgevers in de huidige arbeidsvoorwaarden? Tevens is de vraag gesteld hoe de arbeidsvoorwaarden moeten worden vastgelegd: alle afspraken landelijk in een cao, afspraken per bedrijf of individuele afspraken tussen werknemer en werkgever. Of een combinatie?  
Periode van uitvoering: eind 2006.

### De belangrijkste uitkomsten

In de hele sector worden vooral onderwerpen die met beloning te maken hebben als knelpunt ervaren. Overwerkvergoeding, beloning en salarisschalen scoren hoog als het gaat om grote of heel grote knelpunten. 42 procent van de werknemers geeft aan dat de overwerkvergoeding een groot tot zeer groot knelpunt is en 34 procent zegt dit over zijn beloning. Andere duidelijke knelpunten zijn tijd en geld voor het volgen van cursussen. Ook kinderopvang wordt vaak genoemd.

Werknemers met flexibele en tijdelijke contracten ervaren meer knelpunten. De beloning is voor deze groep een groter probleem dan voor degenen met een vast contract. Minimumcontracturen, verlengen tijdelijke contracten, duur proeftijd, maar ook doorbetaling tijdens ziekte en vakantietoeslag vormen voor flex- en parttimers duidelijke problemen.

Werkgevers zien duidelijk minder, en minder grote knelpunten dan werknemers. Mogelijkheden om een contract te beëindigen beschouwen werkgevers als het grootste probleem, evenals overwerkvergoeding en doorbetaling bij arbeidsongeschiktheid. Ook gebrek aan tijd voor cursussen wordt door hen als een knelpunt ervaren.

### Afspraken op bedrijfs- of individueel niveau

Werknemers en werkgevers geven beide aan dat er in de cao meer vrijheid moet komen om zaken op bedrijfsniveau of op individueel niveau te regelen. Wel vinden beide partijen dat de cao wel degelijk moet blijven bestaan als meer of minder uitgebreide basisvoorziening.

Hoewel werknemers onderling van mening verschillen over op welk niveau de problemen opgelost moeten worden, springen er vijf onderwerpen uit die op landelijk niveau geregeld zouden moeten worden. Dit zijn pensioen, minimuminhoud arbeids-

### 3. EEN OF MEER HORECA-CAO'S?

#### Vraagstelling van het onderzoek

Wat is de mening van werknemers en werkgevers over de vraag of de cao horeca wellicht opgesplitst moet worden? Niet meer een cao voor alle bedrijven, maar wellicht verschillende cao's voor bijvoorbeeld hotels, restaurants en cafés.

Of verschillende soorten cao's voor fulltimers en parttimers of voor vaste werknemers en flexibel werkende werknemers.

Ook is onderzocht in hoeverre cao-afspraken ook daadwerkelijk in landelijke onderhandelingen tot stand moeten komen, of dat het ook zo kan zijn dat een deel van de afspraken beter per bedrijf of zelfs in onderling overleg tussen werkgever en werknemer gemaakt kunnen worden.

Periode van uitvoering: 2005.

overeenkomst, beëindiging contracten, vakantietoeslag en aanvulling bij ziekte. Er bestaat echter een duidelijke voorkeur om afspraken over roosterindeling en opnemen van vrije dagen individueel met de eigen werkgever te regelen.

Wat opvalt is dat ook werkgevers er de voorkeur aan geven om een behoorlijk aantal zaken landelijk te regelen. Dit geldt voor onderwerpen als verlofregelingen, vakantie en vakantietoeslag, duur proeftijd en beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Als het gaat om werk- en rusttijden, overwerk en het opnemen van vrije dagen, regelen de werkgevers dat weer liever wel rechtstreeks met hun individuele werknemers.

#### De belangrijkste uitkomsten en de te ondernemen actie

Werknemers en werkgevers geven aan geen behoefte te hebben aan verschillende cao's in de bedrijfstak. Werknemers kiezen duidelijk voor één cao. Werkgevers hebben de voorkeur voor een basis-cao voor de sector waar vervolgens per bedrijf wordt onderhandeld over aanvullingen hierop.

Werknemers kiezen ervoor om een groot aantal arbeidsvoorwaarden landelijk te laten vastleggen. Loonsverhogingen, pensioenen, kinderopvang en regels rond arbeidsongeschiktheid zouden voor iedereen hetzelfde moeten zijn. Zaken rond arbeids- en rusttijden zouden wel per bedrijf of in individueel overleg tussen werknemer en werkgever moeten worden vastgelegd.

### 4. DE WAARDE VAN GOED PERSONEELSBELEID IN EEN HORECABEDRIJF

#### Samenvatting van de vraagstelling van het onderzoek

Ziet een onderneming die goed personeelsbeleid voert dit aan het einde van het jaar terug in haar bedrijfswinst? Levert goed personeelsbeleid een werkgever meer op dan het kost?

Periode van uitvoering: 2005 en 2006 (vooronderzoek in 2005).

#### De belangrijkste uitkomsten en de te ondernemen actie

Uit het onderzoek kan de conclusie worden gebroken dat er inderdaad een verband bestaat tussen de kwaliteit van het personeelsbeleid en het financiële bedrijfsresultaat.

Wel moet een bedrijf een breed personeelsbeleid hebben en dit beleid ook daadwerkelijk ten uitvoer brengen. Een goed werving- en selectiebeleid alleen is bijvoorbeeld niet voldoende.

Overigens blijkt de bedrijfscultuur (hoe gaan we om met elkaar en met onze gasten) ook een grote rol te spelen in het uiteindelijke bedrijfsresultaat.

Tevens is uit dit onderzoek gebleken dat bedrijven en werknemers zeer geïnteresseerd zijn in een te ontwikkelen instrument (dat horecaondernemers zelf kunnen toepassen) waarmee de kosten van goed personeelsbeleid kunnen worden afgezet tegen de redelijkerwijs te verwachten extra opbrengsten.

## 5. EEN LEVEN LANG LEREN: HOE BLIJF IK BIJ IN MIJN BEROEP EN HOE WORD IK STEEDS BETER?

### Vraagstelling van het onderzoek

Biedt de horeca-cao voldoende mogelijkheden aan werknemers om zich regelmatig bij te scholen?

Ook werd de vraag gesteld welke wensen werknemers hebben als het gaat om ondersteuning hierbij.

En wat zij bereid zijn zelf te willen bijdragen aan scholing. Dit onderzoek betrof de scholingsmogelijkheden uit de cao 2003-2004. Inmiddels zijn de regelingen ingrijpend veranderd.

Periode van uitvoering: 2005.

**De belangrijkste uitkomsten en de te ondernemen actie**  
Werknemers zijn over het algemeen tevreden over het soort regelingen die in de cao staan (doorbetaald verlof en bijdrage in de kosten). Wel zou de inhoud van de regelingen verbeterd mogen worden.

Werknemers zijn gemotiveerd als het gaat om het volgen van opleidingen. Ook is een groot deel van de werknemers bereid om zelf een deel bij te dragen aan niet-verplichte opleidingen.

Werkgevers geven weinig prioriteit aan het opleiden van hun werknemers. Werknemers verwachten van hun werkgever dat deze hen meer stimuleert en motiveert om wat te doen aan hun persoonlijke ontwikkeling. Ook zouden werkgevers meer moeten doen aan het informeren van hun werknemers over de mogelijkheden tot bijscholing.

Werknemers geven aan onvoldoende op de hoogte te zijn van de scholingsmogelijkheden die de cao 2003-2004 hun biedt.

## 6. GEVOLGEN AFSCHAFFING LEERLINGSUBSIDIES

### Vraagstelling van het onderzoek

Hoe zit het met de bereidheid van leerbedrijven om leerlingen een leer-arbeidsovereenkomst te bieden? Eind 2005 is door het bestuur van het Sociaal Fonds Horeca besloten de subsidie af te schaffen voor werkgevers die een leerling van de beroepsbegeleidende leerweg (BBL) een leer-arbeidsovereenkomst bieden.

Behalve de vraag wat dit zal betekenen voor hun bereidheid tot plaatsing van BBL-leerlingen in de toekomst, is ook onderzocht wat de mening van de leerbedrijven is over leerlingen in de horeca en over de scholen (ROC's) waar deze leerlingen een deel van hun opleiding volgen.

Periode van uitvoering: eind 2006.

### Belangrijkste uitkomsten

Leerbedrijven geven aan dat de afschaffing van de leerlingsubsidies op zich geen gevolgen zal hebben voor het aanbod aan leer-arbeidsplaatsen voor BBL-leerlingen. Voor kleinere bedrijven is echter wat hen betreft de grens bereikt bij de afweging tussen wat een leerling een bedrijf oplevert en wat hij kost. Verdere kostenverhogingen kunnen wel degelijk invloed hebben op hun bereidheid om leer-werkplekken aan te bieden.

Leerbedrijven zien een duidelijk verband tussen de beroepsbegeleidende leerweg en de vakbekwaamheid in de horeca. Ook ziet men, in iets mindere mate, een duidelijke bijdrage van de BBL aan het in stand houden van die vakbekwaamheid in de horeca. Verder is gebleken dat men de BBL eigenlijk ziet als de belangrijkste manier van opleiden in de horeca. 50 procent geeft duidelijk de voorkeur aan BBL-leerlingen, terwijl maar 5 procent een duidelijke voorkeur heeft voor BOL-leerlingen (beroepsopleidende leerweg). 45 procent heeft geen duidelijke voorkeur.



Leerbedrijven geven BBL'ers een kleine voldoening als het gaat om hun vakbekwaamheid en hun vakkennis. Werken in teamverband en motivatie zijn hierbij de positieve uitschieters. Daarbij wordt aangetekend dat BBL-leerlingen weliswaar een iets lagere productiviteit hebben, maar dat zij toch volwaardig meedraaien in het productieproces.

De opleidingsinstellingen krijgen niet genoeg van de leerbedrijven. Naarmate het leerbedrijf kleiner is daalt de waardering. Belangrijkste verbeterpunten voor de scholen zijn zowel de organisatie van de opleiding als de begeleiding door de opleiding.

## 7. PENSIOEN, VUT EN LEVENSLAOP

### Vraagstelling van het onderzoek

Welke wensen hebben horecawerknemers ten aanzien van pensioen, en eerder of tussentijds stoppen met werken?

Periode van uitvoering: eind 2005 - begin 2006.

### De belangrijkste uitkomsten

Zowel jongeren als ouderen willen eerder stoppen met werken dan op hun 65e. Ouderen willen stoppen rond hun 60e, jongeren hebben een voorkeur om rond hun 56e te stoppen. Ook zijn zij bereid om daarvoor te sparen.

De meeste oudere werknemers willen geleidelijk stoppen met werken. Een op de drie oudere werknemers wil direct stoppen met werken. Vrijwel alle jongeren willen geleidelijk stoppen. Een op de tien stopt liever direct.

Een groep ouderen (6 procent) en nog meer jongeren (9 procent) zeggen niet te willen stoppen met werken ná hun 65ste. De jongeren willen in dat geval stoppen met 68 jaar, de ouderen twee jaar later, bij 70 jaar.

De meeste werknemers vinden dat het ouderdomspensioen en nabestaandenpensioen verplicht moeten zijn. Een op de drie vindt echter dat het ouderdomspensioen een vrijwillige beslissing moet zijn.

Bijna alle horecawerknemers willen zelf kiezen voor welke pensioenregelingen zij willen sparen. Er mogen collectieve afspraken zijn, maar individuele regelingen moeten mogelijk zijn. Een kleine groep werknemers wil geen regelingen, maar een hoger salaris.

Een op de drie werknemers weet wat de levensloopregeling inhoudt. Het tussentijds vertof is meer in trek bij de jongere dan bij de oudere werknemers.

## 8. ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE ONDERNEMINGSRADEN

### Vraagstelling van het onderzoek

Welke behoeftes leven er onder ondernemingsraden binnen de horeca aan vormen van ondersteuning om het effectief en efficiënt functioneren van de ondernemingsraad te bevorderen?

Periode van uitvoering: eind 2006.

### De belangrijkste uitkomsten

Uit het onderzoek blijkt dat ondernemingsraden zich met een scala aan onderwerpen bezighouden, met de nadruk op zaken rond arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en arbeidsverhoudingen. Daarnaast gaat er ook aandacht uit naar de eigen deskundigheidsbevordering en het contact met de achterban.

De afgelopen twee jaar heeft een behoorlijk deel van de ondernemingsraden de ondersteuning ingeroepen van externen. Een derde van de ondersteuning kwam voort uit de behoefte aan scholing, waarmee de raden aangeven in zichzelf te willen investeren wat betreft kennis en vaardigheden. Zorgwekkend is wel dat de helft van de raden aangeeft geen scholing te hebben gevolgd omdat de werkgever daarvoor geen geld beschikbaar stelde.

De meeste ondersteuning werd gezocht bij scholingsinstituten en bij de vakbond. Hoog in de waardering scoren advocatenkantoren, adviesbureaus en scholingsinstituten. Sites voor ondernemingsraden, waar 17 procent van de ondersteuning wordt gezocht, worden gemiddeld gewaardeerd. De vakbonden krijgen een kleine voldoende. Dit lijkt voor verbetering vatbaar te zijn.

Ongeveer 70 procent van de ondernemingsraden verwacht ook de komende twee jaar weer gebruik te zullen maken van externe ondersteuning. Vooral scholing (43 procent van de behoefte) en in iets mindere mate inhoudelijke expertise op onderwerpen scoren weer als belangrijkste ondersteuningsvormen. Wat onderwerpen betreft blijft het functioneren van de ondernemingsraad een belangrijk thema, gevolgd door thema's op het gebied van arbeidsvoorwaarden.

## 9. FAILLISEMENTSFRAUDE

### Vraagstelling van het onderzoek

Klopt het echt dat er in de horeca veel fraude plaatsvindt met faillissementen?

En hoe kun je dat tegengaan? Door de faillissementen ontstaat er niet alleen schade bij werknemers, maar ook bijvoorbeeld bij het pensioenfonds.

Periode van uitvoering: in 2006 uitgevoerd onder horecabedrijven die in 2003 en 2004 failliet zijn gegaan.

### De belangrijkste uitkomsten en te ondernemen actie

Vermoeden van faillissementsfraude komt in de horeca behoorlijk veel vaker voor dan in andere branches, hetgeen de sector een negatief imago geeft. In de horeca bestaat bij 29 procent van de faillissementen het vermoeden dat het gaat om faillissementsfraude, met een direct schadebedrag van 54 miljoen euro.

Ter vergelijking: over alle bedrijfstakken in 2004 is in 12 procent van de uitgesproken faillissementen sprake van opzettelijke benadeling van schuldeisers, met een raming van maatschappelijke schade van 400 miljoen euro (bron: Centraal Bureau voor de Statistiek).

De gemeenten moeten beter gebruikmaken van wettelijke mogelijkheden die zij hebben om horecavergunningen te weigeren aan uitbaters van horecabedrijven. Als de gemeente een sterk vermoeden heeft dat er gevaar is van misbruik, is zij hiertoe gerechtigd. Hiervan kan een preventieve werking uitgaan.

Uit het onderzoek blijkt dat vaker dezelfde uitbaters betrokken zijn bij faillissementen.

Als bewezen is dat deze personen meerdere malen schuldig zijn aan een financieel-economisch delict, zou het hun verboden moeten worden om in de toekomst direct of indirect invloed uit te oefenen op een onderneming.

Een betere aanpak van fraude bij faillissementen zou kunnen worden gerealiseerd door een optimale afstemming tussen curator, rechter-commissaris en officier van justitie.

Ook moeten er financiële middelen beschikbaar komen om meer en beter onderzoek te doen naar fraude bij faillissementen. Deze middelen dienen dan wel op vrij simpele wijze te kunnen worden ingezet als er een sterk vermoeden van fraude bij een faillissement is.

Wat horecawerknemers beweegt is een uitgave van FNV Horeca\*. Alle in deze brochure genoemde onderzoeken, evenals de productie van de brochure zelf, zijn tot stand gekomen met subsidie van het Sociaal Fonds Horeca.  
Voor meer informatie: zie [www.indehoreca.nl](http://www.indehoreca.nl)

\* FNV Horeca is onderdeel van de FNV Horecabond.

Disclaimer/copyright © 2007 FNV Horeca Almere. Druk- en zetfouten voorbehouden

**FNV Horeca**  
Postbus 1435  
1300 BK Almere  
[www.horecabond.nl](http://www.horecabond.nl)  
[info@horecabond.fnv.nl](mailto:info@horecabond.fnv.nl)

**FNV HORECA**