

De Horeca, catering en verblijfsrecreatie

Sectorbeschrijving

14 mei 2013



Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inleiding	4
1. Werkgelegenheid en vacatures	6
1.1. Werkgelegenheid	6
1.2. Vacatures	9
2. Trends en ontwikkelingen	12
2.1. Horeca en partycatering	12
Economische ontwikkelingen	12
Personele ontwikkelingen	13
2.2. Contractcatering	14
Economische ontwikkelingen	14
Personele ontwikkelingen	15
2.3. Verblijfsrecreatie	16
Economische ontwikkelingen	16
Personele ontwikkelingen	17
3. Tekorten en overschotten	18
3.1. Korte termijn	18
3.2. (Middel)lange termijn	19
4. Kansen en mogelijkheden	20
4.1. Instroomprofiel	20
4.2. Kansen voor schoolverlaters	21
4.3. Kansen voor zij-instromers	22
4.4. Kansen naar regio	25
4.5. Uitstroom vanuit de sector	27
Literatuurlijst	30
Bijlage I Sociaaleconomische structuur	32
Horeca	32
Contractcatering	32
Recreatie	33
Brancheoverstijgende organisaties	33
Interessante sites	34
Bijlage II Extra tabellen	36
Colofon	41

Samenvatting

Veel werkgelegenheid in de bediening, gastvrijheid is essentieel thema

Onder de sector vallen cafés, restaurants, hotels, party- en eventcaterers, contractcaterers, bungalowparken en campings; samen goed voor ongeveer 4 procent van alle werkgelegenheid in Nederland. Ongeveer twee derde van de werkgelegenheid betreft beroepen op elementair of lager niveau. In de sector wordt vaak en in toenemende mate met flexibele arbeid gewerkt; het aandeel daarvan is toegenomen van 33 procent in 2001 tot 42 procent in 2011. Het grote aantal lageropgeleiden en flexibele krachten betekent niet dat iedereen zonder meer geschikt is voor het werk in de sector. In alle drie de branches staat het ontvangen en verzorgen van gasten centraal. Gastvrijheid, praktisch kunnen werken en kwaliteit van eten, drinken en verblijf zijn belangrijke thema's. Dit vergt competenties als sociale vaardigheden, coördinatie en kwaliteitsbesef.

Veel jongeren in horeca en verblijfsrecreatie, veel ouderen in contractcatering

In de horeca en de verblijfsrecreatie werken veel jongeren: vaak studenten die dit werk naast hun studie doen, of leerlingen met een BBL-contract. Deze groep past qua competenties en verwachtingen blijkbaar goed bij het werk en de arbeidsvoorwaarden (veel tijdelijk werk en avonddiensten). Beide branches zijn zeer seizoensgevoelig; in de zomerperiode is er veel meer werk dan in de winter. Het verloop is hoog, niet alleen onder studenten. Ook dertigers verlaten de horeca (vaak vanwege de avonddiensten). In de contractcatering werken juist veel ouderen. In de catering wordt voornamelijk op basis van aanbestedingen gewerkt. In de praktijk wisselen opdrachtgevers nogal eens van cateraar, hetgeen onzekerheid voor het personeel met zich mee kan brengen. Desondanks blijven mensen doorgaans lang werkzaam in de branche. Vooral overheidsinstellingen stellen bij aanbestedingen steeds vaker de voorwaarde om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te schakelen (social return). Ook de cateringbranche zelf zet in op social return. De branche benadrukt daarbij wel om goed te kijken naar de concrete invulling van afspraken, omdat social return op dit moment nog niet altijd bijdraagt aan meer arbeidsinpassing van kwetsbare groepen. Ondernemingen die al veel doen aan het bevorderen van instroom van kwetsbare groepen zijn soms in het nadeel.

De sector heeft flink te leiden onder de crisis.

Het aantal WW-uitkeringen aan mensen uit de sector is meer dan verdubbeld sinds 2009 en het aantal vacatures is fors lager dan bij het uitbreken van de crisis in 2007/2008. Voor 2013 wordt rekening gehouden met een verdere afname van de bestedingen in de sector. Daarna stijgt het aantal vacatures waarschijnlijk, maar niet tot het niveau van 2007. Uitgaven in de horeca zijn een luxartikel, waarop relatief snel wordt bezuinigd als de koopkracht minder wordt. Dat geldt niet voor alle segmenten in dezelfde mate. De werkgelegenheid in de fastservicesector is de afgelopen jaren gegroeid. Inmiddels merken ook de fastserviceketens een afname van de bestedingen. Restaurants en hotels voelen de crisis veel meer, vooral de ondernemers die afhankelijk zijn van de zakelijke markt. De drankensector heeft ook te leiden onder de crisis, maar daar is ook sprake van een meer structurele krimp. Ook de cateringbranche merkt de gevolgen van de crisis. Mede vanwege Het Nieuwe Werken en de forse afslanking van de overheid wordt er in de branche rekening mee gehouden dat het productievolume niet meer op het niveau van een aantal jaren geleden zal terugkomen. De verblijfsrecreatie werd tot nu toe weinig getroffen door de crisis, maar lijkt sinds kort ook een afname in de bestedingen te ervaren.

Geen algemene tekorten aan personeel, wel zorgen over de langere termijn

Op dit moment zijn er geen algemene tekorten aan personeel: er is juist relatief veel aanbod van personeel voor een vacature. Toch hebben werkgevers in sommige segmenten nog steeds moeite om geschikt personeel te vinden, bijvoorbeeld voor zelfstandig werkend kok in een restaurant of voor opgeleide gastheren of -vrouwen met ervaring en gevoel voor het vak. Tegelijkertijd hebben veel cateringbedrijven juist weinig moeite om koks te vinden, mogelijk vanwege de werktijden (veelal overdag). Ook voor de komende jaren lijken er geen generieke tekorten voor de sector te verwachten. Het zal nog even duren voor ondernemers de crisis te boven zijn, en de instroom vanuit opleidingen lijkt voorlopig voldoende om de (vervangings)vraag op te vangen. Dat neemt niet weg dat sommige segmenten ook de komende jaren problemen kunnen ondervinden bij het vinden van bijvoorbeeld geschikte en opgeleide vakkrachten als kok of gastheer, of bij het vervullen van bepaalde vacatures in krimpregio's. Voor de langere termijn kan de sector wél te maken krijgen met generieke tekorten. Aangezien de horeca veel jongere werknemers werft, is het een sector waar de bevolkingskrimp relatief vroeg kan worden gevoeld.

Goede perspectieven voor horeca-opleidingen, minder voor recreatie-opleidingen

Ondanks de crisis is de horeca nog steeds een kansrijke sector voor schoolverlaters om een baan te vinden. Voor de meeste horeca-opleidingen wordt de kans op werk als ruim voldoende of goed ingeschat.

Dit komt onder andere door de vele personeelswisselingen in de sector en omdat de sector veel openingen biedt voor jongeren. Voor de managementopleidingen en voor bepaalde specialistenfuncties (bartender, gespecialiseerd kok) is het perspectief over het algemeen minder goed, maar niet slecht. Voor de catering bestaan in het initiële onderwijs geen aparte opleidingen. De opleidingen tot medewerker of ondernemer fastservice leiden mede op tot functies in de contractcatering. Voor deze opleidingen worden de perspectieven als voldoende tot goed ingeschat. De perspectieven voor schoolverlaters van recreatieopleidingen zijn de komende jaren matig. Bedrijven hebben steeds vaker laagopgeleide werknemers in dienst. Daardoor daalt het aantal vacatures voor middelbaaropleiden.

Kansen voor zij-instromers met 'gevoel voor het vak'

De sector biedt ook mogelijkheden voor zij-instromers. Er zijn regelmatig baanopeningen, een gerichte vooropleiding is lang niet altijd nodig, en er is veel werk op de lagere niveaus. Natuurlijk zijn er ook aspecten die voor een deel van de werkzoekenden minder aantrekkelijk zijn: in de horeca moet vaak in de avond of het weekend worden gewerkt. Voor ondernemers is het essentieel dat mensen 'er zin in hebben', en een gevoel voor gastvrijheid en *entertainen* 'in de genen hebben'. Er worden vooral jongeren aangenomen, maar er zijn ook segmenten waar de kansen voor (volwassen) werklozen en specifieke doelgroepen groter zijn, bijvoorbeeld in de daghoreca, bij cateringbedrijven of in ondersteunende functies. Er zijn behoorlijke verschillen tussen regio's, in omvang van de werkgelegenheid en in ontwikkelingen op de vacaturemarkt. Daardoor verschillen ook de instroomkansen tussen regio's. De vijf regio's met relatief de beste instroomkansen zijn Zeeland, Midden- en Zuid-Limburg, Drenthe en Groot-Amsterdam. Er is daar veel werkgelegenheid in de sector en deze regio's vertonen (in vergelijking met het landelijke beeld) gunstige ontwikkelingen op de vacaturemarkt.

Inleiding

In tijden van crisis is het van belang om te weten waar zich werkgelegenheidsmogelijkheden aandienen. In vrijwel elke sector van de economie – of het nu om een krimp- of groeisector gaat – doen zich tegelijkertijd overschotten en tekorten voor, in verschillende beroepen of segmenten natuurlijk. Kennis over die te verwachten tekorten en overschotten maakt het mogelijk om te voorkomen dat vacatures onnodig lang openstaan of dat mensen onnodig werkloos worden of blijven.

UWV maakt samen met werkgevers- en werknemersorganisaties en arbeidsmarktdeskundigen beschrijvingen van meer dan twintig sectoren. Dit project wordt begeleid door een landelijke klankbordgroep, waarin – naast UWV – landelijke werkgevers- en werknemersorganisaties, VNG en S-BB zitting hebben. Alle beschrijvingen worden gepubliceerd op www.werk.nl/arbeidsmarktinformatie en zijn bedoeld voor arbeidsmarktprofessionals van gemeenten, regio's, branches, werkgevers, et cetera.

Dit is de sectorbeschrijving over de horeca, catering en verblijfsrecreatie. Hieronder vallen cafés, restaurants, hotels, party- en eventcaterers, contractcaterers, bungalowparken en campings. De sectorbeschrijving geeft een beeld van de actuele arbeidsmarktontwikkelingen in de sector. Zij schetst de ontwikkeling van de werkgelegenheid, vacatures en van het arbeidsaanbod. Zij beschrijft de trends, maar centraal staan (toekomstige) overschotten en tekorten, en de instroomperspectieven.

De sectorbeschrijving Horeca, catering en verblijfsrecreatie is gebaseerd op bestaande bronnen: rapporten uit de branches, informatie van het CBS, het Research Centrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) en van UWV. De bevindingen zijn voorgelegd en afgestemd met deskundigen uit de sector. In de aanloop naar deze publicatie is een 'sectortafel' georganiseerd, waarin met circa twintig sectordeskundigen van koepelorganisaties, individuele werkgevers en werkgeversservicepunten van gedachten is gewisseld over de actuele ontwikkelingen in de sector.

In hoofdstuk 1 wordt een beeld geschetst van de werkgelegenheid en de vacature-ontwikkeling. Daarbij wordt zowel naar de actuele situatie als de prognoses gekeken. Hoofdstuk 2 beschrijft de markante trends in de sector. Hoofdstuk 3 biedt een overzicht van (toekomstige) overschotten en tekorten. Hoofdstuk 4 beschrijft de kansen en mogelijkheden die de sector aan diverse doelgroepen biedt en ook de uitstroomperspectieven voor (potentieel) boventallig personeel uit de sector.

Bijlage I geeft een beschrijving van de sociaaleconomische organisatie van de sector: de cao's die van kracht zijn, de relevante kennisorganisaties en links naar interessante sociaaleconomische en arbeidsmarktinformatie. Bijlage II geeft een aantal extra tabellen met gedetailleerde informatie.

1. Werkgelegenheid en vacatures

1.1. Werkgelegenheid

De sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie omvat volgens het CBS ongeveer 364.000 banen (van werknemers en zelfstandigen). Dat is ongeveer 4 procent van alle werkgelegenheid in Nederland. De sector is sociaaleconomisch georganiseerd in drie segmenten: de horeca en partycatering, de contractcatering en de verblijfsrecreatie (als onderdeel van de bredere sector recreatie). De drie branches hanteren eigen cijfers over de omvang van de werkgelegenheid. Hieronder wordt eerst per segment een aantal kerngegevens over de werkgelegenheid gepresenteerd, daarna sectorbrede gegevens over de aard van de werkgelegenheid.

Horeca en partycatering

Tabel 1 Werknemers horeca en partycatering naar branche

	2011	groei/krimp 2007-2011
Drankensector	108270	-2%
Fastservicesector	68140	8%
Restaurantsector	102170	2%
Hotelsector	62970	0%
Partycatering	10180	26%
Totaal	351730	2%

Bron: Bedrijfschap horeca en catering; feiten en cijfers.

In totaal werken er volgens het Bedrijfschap Horeca en Catering ruim 350.000 mensen in de horeca en party-catering¹. Grootste segmenten zijn de drankensector en de restaurantsector. In beide segmenten werkten in 2011 meer dan 100.000 mensen. De fastservicesector telt ruim 68.000 werknemers, de hotelsector ongeveer 63.000. Een kleine maar groeiende branche is de partycatering. Hierin zijn veel kleine bedrijven actief.

In de partycatering en de fastservicesector is de werkgelegenheid de afgelopen vijf jaar het sterkst gegroeid. De werkgelegenheid in de drankensector is juist geleidelijk gekrompen. Dit heeft deels structurele oorzaken, deels conjuncturele.

De horeca is conjunctuurgevoelig. Ook voor 2013 wordt rekening gehouden met een afname van de bestedingen.² Voor de jaren erna is het beeld evenmin rooskleurig. Zowel de zakelijke als de consumentenbestedingen staan onder druk vanwege de economische crisis, de bezuinigingen en de lastenverzwaringen. De btw-verhoging beperkt de koopkracht van consumenten relatief sterk. De drankensector en de restaurants hadden tot nu het meest te leiden van de crisis, maar inmiddels voelen ook hotels de gevolgen steeds meer.

De fastservicesector heeft minder last van de crisis, maar merkt de gevolgen ervan wel omdat klanten minder besteden. Desondanks realiseren sommige bedrijven nog wel groei door uitbreiding van het aantal vestigingen.

Veel studenten met een bijbaan in de horeca

- Een belangrijk kenmerk van de horeca is het relatief jonge personeelsbestand: 43 procent is jonger dan 23 jaar. In de fastservicesector is het aandeel jongeren onder de 23 jaar zelfs 60 procent. Vanwege de avonddiensten zijn het vaak 18-plussers.
- In de horeca werken veel studenten die het werk als bijbaan doen. Bij een enquête in 2010 beschouwde 41 procent van alle werknemers in de horeca hun werk als bijbaan³. Deze groep werkt er

¹ Dit cijfer is gebaseerd op de werkgelegenheid bij aangesloten bedrijven. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook werknemers van restaurants in winkelketens en tuincentra. Deze worden door het CBS tot de detailhandel gerekend. Ook worden, in tegenstelling tot het CBS, werknemers meegerekend die minder dan 12 uur per week werken.

² Kennissite MKB en ondernemerschap. Uitgebreide actuele prognose (december 2012).

³ Bedrijfschap Horeca en Catering. *Arbeidsmarktanalyse 2010*. Cijfers afkomstig van de Stichting Onderzoek Horeca, Recreatie en Catering (SOHRC).

doorgaans maar een korte periode. Het is voor de horeca-ondernemers een aantrekkelijke groep omdat ze vaak beschikken over sociale intelligentie en bereid zijn om een beperkt aantal uren en op tijdelijke basis te werken.

- Een kleine meerderheid (54 procent) van het personeelsbestand in de horeca is vrouw. Alleen in de restaurantsector werken iets meer mannen dan vrouwen. 19 procent van het personeel is van niet-westerse allochtone afkomst.
- Ruim één op de drie (38 procent) werknemers in de horeca is laagopgeleid (maximaal een vmbo-diploma of een afgebroken mbo-opleiding). Dat is aanzienlijk hoger dan het gemiddelde over alle sectoren (23 procent). Slechts een beperkt deel van het horecapersoneel heeft een beroepsopleiding gevolgd (ongeveer een kwart).

Contractcatering

Tabel 2 **Werknemers contractcatering**

Aantal medewerkers uitbesteed

	2011	groei/krimp 2007-2011
Contractcatering	12961	-17%
Automatencatering	7603	-8%

Bron: De Nederlandse Facility Managementmarkt 2012. Een overzicht van cijfers, trends en ontwikkelingen. FMN, 2012.

In de contractcatering werken bijna 13.000 mensen, in de automatencatering ruim 7.500. De werkgelegenheid in beide segmenten is de afgelopen vijf jaar gedaald, in de contractcatering sterker dan in de automatencatering. Mede als gevolg van de financiële positie van bedrijven en de bezuinigingen bij de overheid wordt er bespaard op de kosten voor bedrijfsrestaurants. Door Het Nieuwe Werken maken werknemers ook minder gebruik van cateringfaciliteiten. Voor de komende jaren wordt rekening gehouden met verdere krimp.

Veel vrouwen en oudere werknemers

In de contractcatering werken veel meer vrouwen dan mannen. De verdeling ligt stabiel rond de 78:22 procent. De mogelijkheden om parttime te werken en de werktijden maken de cateringbranche aantrekkelijk voor (herintredende) vrouwen met kinderen.

In tegenstelling tot de horeca werken er in de catering relatief weinig jongeren. 40 procent van de werknemers is zelfs ouder dan 50 jaar. Het aantal ouderen blijft bovendien stijgen. Dit komt deels omdat bedrijven de krimp opvangen door het niet verlengen van tijdelijke contracten, waarop juist de relatief jongere werknemers werken. Dit stelt de sector voor de uitdaging om deze oudere groep inzetbaar te houden. Door de platte organisatiestructuren en de krimpende markt is dit niet gemakkelijk en zal ook buiten de eigen branche naar mogelijkheden moeten worden gezocht. In tegenstelling tot andere branches maakt de sector zich op dit moment geen zorgen over de vervangingsvraag die ontstaat als ouderen met pensioen gaan. Door de krimp verwacht men de komende jaren geen personeelstekorten. Wel wil de sector aantrekkelijker worden voor jongere werknemers, bijvoorbeeld door meer fulltime banen te creëren.

Verblijfsrecreatie

Het CBS telt 14.700 werknemers in de verblijfsrecreatie, waarvan 10.000 bij vakantiehuisjes en bungalowparken. Dit is een gemiddelde; in de zomer werken er meer mensen, in de winter minder. De omvang van de werkgelegenheid was tot nu toe redelijk stabiel. Mogelijk zal er de komende jaren een lichte krimp optreden. Er zijn signalen dat het eerste kwartaal van 2013 aanzienlijk slechter uitvalt dan het jaar ervoor. Bovendien lijkt er op dit moment sprake van overcapaciteit in de bungalowparken.

Veel lageropgeleiden en jongeren

In de verblijfsrecreatie werken veel vrouwen (circa 56 procent). Ruim de helft van het personeel (53 procent) is lageropgeleid, ruim een derde (37 procent) heeft een middelbare opleiding. Bij het grote aantal laagopgeleiden gaat het deels om jongeren die nog een opleiding volgen. Bij de campings is ongeveer de helft van het personeel jonger dan 25 jaar, bij de bungalowparken een derde. Ongeveer een kwart van het personeel is ouder dan 45 jaar.

Twee derde van de beroepen op elementair of lager niveau

Tabel 3 Veelvoorkomende beroepen in de Horeca, catering en verblijfsrecreatie
Werkzame beroepsbevolking 2011 (15-65 jaar met betaald werk van meer dan 12 uur per week)

	Aandeel in totaal	Subgroepen onder andere:
Elementaire beroepen	23%	
Snackbarbediende (frituur), ook oliebolle-, poffertjesbakker		2%
Buffetbediende, barbediende		12%
Assistent-onderhoudsmedewerker/technische dienst		1%
Bezorger, koerier		1%
Keukenknecht, interieurverzorger, glazenwasser, medewerker huishoudelijke dienst		7%
Lagere beroepen	43%	
Receptionist, baliemedewerker		4%
Kassamedewerker/verkoper		2%
Kelner/serveerster		24%
Hulpkok/keukenassistent (koken en schoonmaken)		3%
Kok (lager)		4%
Snackbarhouder		1%
Café-, barhouder		3%
Middelbare beroepen	31%	
Bedrijfshoofd (tevens kok) klein restaurant		1%
Chef-kok kleine keuken		3%
Kok, ook instellings-, dieetkok		6%
Bedrijfshoofd klein restaurant/kantine		8%
Bedrijfshoofd klein hotel, pension, vakantiecentrum		2%
Bedrijfshoofd middelgroot hotel, pension, vakantiecentrum, restaurant, kantine, café, bar, snackbar		2%
Hogere beroepen	2%	
Wetenschappelijke beroepen	<1%	

Bron: CBS, bewerking UWV

Tabel 3 geeft de werkgelegenheid naar beroep weer in de totale sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie. Het gaat om werknemers en zelfstandigen:

- Ongeveer twee derde van de werkgelegenheid betreft beroepen op elementair of lager niveau. Veelvoorkomende beroepen zijn kelners/serveersters (24 procent van de werkgelegenheid in de sector) en bar-/buffetbediende (12 procent).
- Bijna een derde van de werknemers werkt in een beroep op middelbaar niveau. Het gaat voor een groot deel om koks en bedrijfshoofden.
- Er werken amper mensen in een hoger of wetenschappelijk beroep.

Er zijn verschillen tussen de branches:

- In de horeca werkt bijna de helft van het personeel in de bediening, ongeveer 15 procent werkt in de keuken.⁴ Dit werk brengt veel onregelmatige en avonddiensten met zich mee. Er zijn veel kleine contracten: bijna de helft van het personeel werkt minder dan twee dagen per week. In de fastservicesector is het aantal kleine contracten het grootst.⁵
- Meest voorkomende functies in de contractcatering zijn contractcateringmedewerker en regio- en locatiemanager. Daarnaast werken er ook koks en gastheren en -vrouwen. Het werk is wel vaak overdag.
- De verblijfsrecreatie kent een breed scala aan functies⁶. Veelvoorkomende functiegroepen zijn: schoonmaak en logistiek, techniek en groen, administratie, management, recreatie en vermaak en ontvangst en veiligheid.

⁴ Bedrijfschap Horeca en Catering. *Arbeidsmarktanalyse 2010*. Cijfers afkomstig van de Stichting Onderzoek Horeca, Recreatie en Catering (SOHRC).

⁵ Bedrijfschap Horeca en Catering. *Arbeidsmarktanalyse 2012*.

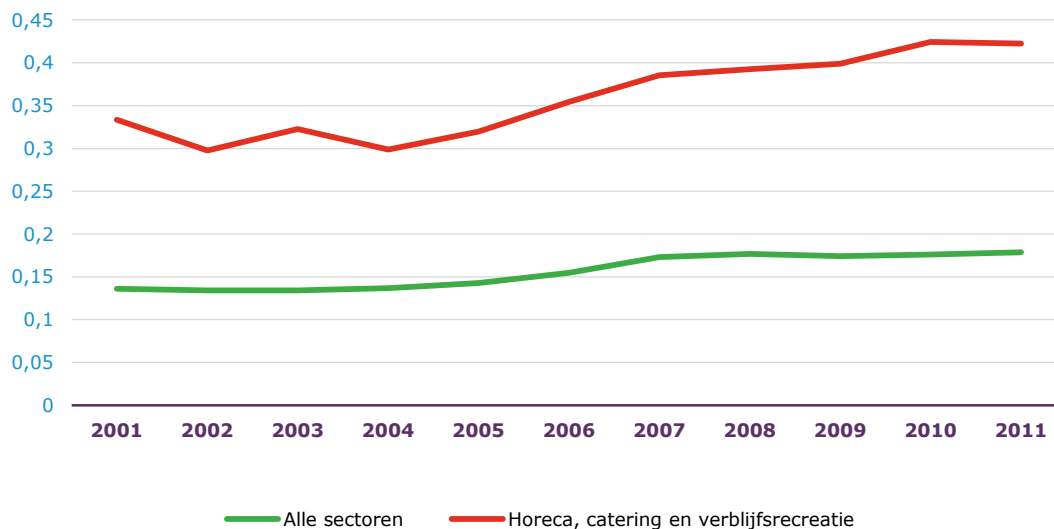
⁶ I. Doeven. *Arbeidsmarkt recreatie 2011*. Amsterdam, maart 2012.

Groot en toenemend aantal flexibele contracten

In de sector wordt veel met flexibele contracten gewerkt, ruim vier op de tien werknemers heeft zo'n contract. Dat is aanzienlijk meer dan het landelijk gemiddelde (18 procent). Het aandeel flexibele contracten is de afgelopen tien jaar ook sterker toegenomen dan het gemiddelde over alle sectoren.

Figuur 1 Horeca, catering en verblijfsrecreatie: aandeel werknemers met een flexibele arbeidsrelatie

Arbeidsovereenkomsten van beperkte duur of voor een niet-vast overeengekomen aantal uren



Bron: CBS Statline (hierin blijven uitzendkrachten die werken in de sector buiten beschouwing, het gaat om mensen met een dienstverband met een werkgever uit de sector).

1.2. Vacatures

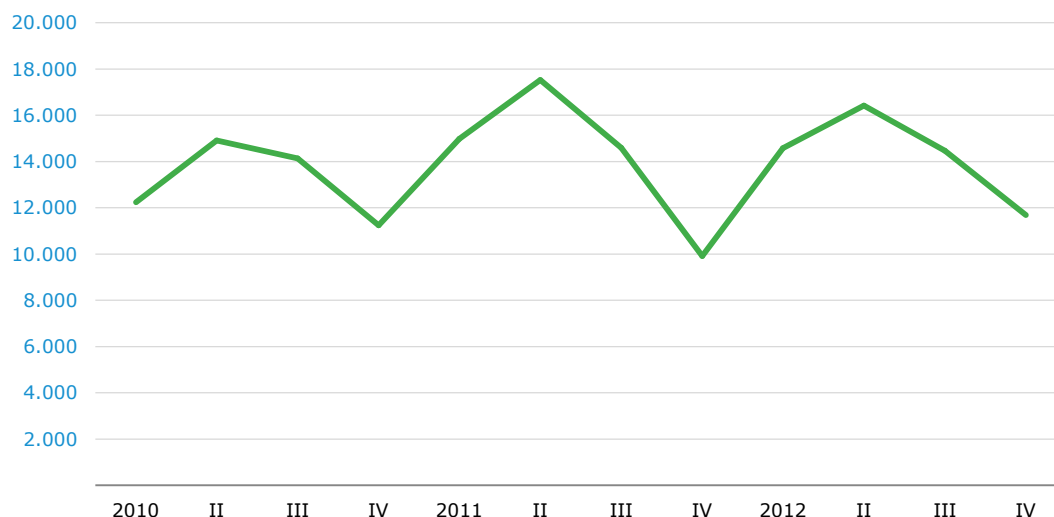
Deze paragraaf beschrijft ontwikkelingen op de vacaturemarkt. Daarvoor hanteren we cijfers over gepubliceerde vacatures. Veel personeel wordt geworven via het kennissen- en medewerkernetwerk en blijft in de cijfers dus buiten beeld. Het gaat dan vooral om functies in de bediening of keuken.⁷ Desalniettemin is op basis van de cijfers een aantal trends en karakteristieken van de vacaturemarkt in de sector te geven.

Vacaturemarkt sterk seizoensgevoelig

De vacaturemarkt in de horeca en de verblijfsrecreatie is zeer seizoensgevoelig (figuur 2). Vooral in de zomerperiode zijn er veel vacatures. De pieken en dalen zijn niet ieder jaar even groot. In de zomer van 2012 waren er bijvoorbeeld minder vacatures dan een jaar eerder. Het effect van de crisis was goed zichtbaar. Vacatures voor bedienend personeel (kelner, serveerster) laten de grootste seizoensschommelingen zien, de werving voor bijvoorbeeld receptionist en baliemedewerker is veel minder seizoensgevoelig. Keukenpersoneel neemt een beetje middenpositie in. Sommige segmenten zijn minder seizoensgevoelig. Het gaat bijvoorbeeld om de contractcatering, restaurants in niet-toeristische gebieden of hotels die zich op de zakelijke markt richten.

⁷ Zie bijvoorbeeld *Arbeidsmarkt recreatie 2011*.

Figuur 2 Aantal ontstane vacatures in de Horeca, catering en verblijfsrecreatie per kwartaal



Bron: UWV (op basis van Jobfeed)

Prognose: verdere krimp in 2013, enig herstel vacaturemarkt in 2014

Tabel 4 Ontstane vacatures sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie
Prognose tot 2017

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Prognose 2014- 2017
74600	72800	53100	54200	60000	57000	51900	59100

Bron: CBS, UWV-prognose 2013 (update januari 2013)

Tabel 4 toont het aantal nieuwe (ontstane) gepubliceerde vacatures per jaar (vaste en tijdelijke, horecavacatures van uitzendbureaus zijn hierin niet meegenomen). Dit aantal is sinds 2007 sterk gedaald. In 2011 nam het weliswaar toe, maar het bereikte niet het niveau van 2007. In 2012 is weer een daling ingezet, die naar verwachting zal voortduren tot in 2013. Daarna voorziet UWV weer een stijging, maar het aantal vacatures blijft voorlopig lager dan in 2007 en 2008..

Driekwart van de vacatures op elementair of lager niveau

Tabel 5 Ontstane vacatures naar beroepsniveau (2012)

	Horeca, catering en verblijfsrecreatie	Alle sectoren gemiddeld
elementaire beroepen	28%	11%
lagere beroepen	47%	29%
middelbare beroepen	22%	36%
hogere beroepen	2%	17%
wetenschappelijke beroepen	1%	7%

Bron: UWV, op basis van Jobfeed

Van de vacatures heeft maar liefst driekwart (75 procent) betrekking op functies op elementair of lager niveau. Dat is veel meer dan het gemiddelde over alle sectoren (ongeveer 40 procent). Het is ook bovenproportioneel in relatie tot de werkgelegenheidsstructuur. In de elementaire en lagere beroepen zijn de seizoensinvloeden waarschijnlijk groter, evenals het verloop.

2. Trends en ontwikkelingen

2.1. Horeca en partycatering

Economische ontwikkelingen

Uitgaven in de horeca zijn een luxeartikel, waarop relatief snel wordt bezuinigd als de koopkracht minder wordt. De hele horeca heeft last van de crisis. Het aantal faillissementen nam toe tot 348 in 2012 (70 procent meer dan in 2008). Ook op dit moment hebben veel bedrijven moeite het hoofd boven water te houden. Het is bovendien lastig voor de vele mkb-bedrijven om krediet te krijgen van banken, die hiermee voorzichtiger zijn geworden. Voor de komende jaren wordt nog geen omvangrijk werkgelegenheidsherstel verwacht.

Tussen segmenten zijn er wel verschillen⁸:

- In de drankensector is sprake van structurele krimp. De branche kenmerkt zich door een grote verscheidenheid aan typen bedrijven, denk aan buurtcafés, eetcafés, themacafés of discotheken. De cafés kampen al jarenlang met een daling van het cafébezoek; jongeren gaan minder naar cafés en discotheken. De branche ondervindt sterke concurrentie van sportkantine en (semi-besloten) feesten. De organisatie daarvan wordt professioneler, maar is niet gehouden aan vergunningen of hoge inkooprijzen. Ook de invoering van het rookverbod heeft bijgedragen aan de daling van het cafébezoek. De voorgenomen verhoging van de leeftijd waarop alcoholische drank mag worden gekocht, kan het cafébezoek verder omlaag brengen.
- De restaurantsector ondervindt hinder van terughoudendheid in de zakelijke markt, die het gevolg is van de economische crisis. De consument daarentegen lijkt zich het 'eten buiten de deur' als pleziertje niet te willen laten ontnemen. Toch kiezen ook steeds meer mensen voor 'thuis uit eten'. Daardoor krijgt de horeca groeiende concurrentie vanuit de detailhandel. Om te kunnen overleven moeten horecabedrijven een herkenbare meerwaarde bieden en zich duidelijk onderscheiden van de concurrent. Focus op vers en verantwoord, regionaal of juist exotisch, maar vooral ook op beleving en gastvrijheid bieden mogelijkheden om zich te onderscheiden van de supermarkt. Dit segment is bovendien onderhevig aan wisselende trends: een aantal jaren geleden waren wokrestaurants populair, nu zijn 'streekproducten', 'duurzaamheid' en 'gezondheid' populaire thema's.
- Ongeveer de helft van de hotels is voornamelijk gericht op de zakelijke markt. Om een grote terugval te voorkomen wordt door de hotelsector actief het prijsinstrument ingezet. Met een stagnerende economie in 2013 zullen de zakelijke uitgaven in de hotelsector niet toenemen. De consument bezuinigt op het aantal vakanties. Ook hier is een trend naar meer kleinschaligheid zichtbaar: het aantal bed-&breakfastbedrijven groeit sterk.
- De fastservicesector groeit. Hieronder vallen cafetaria's, fastfoodketens, lunchrooms, ijssalons, bezorg- en afhaalrestaurants, et cetera. De traditionele snackbar komt steeds meer onder druk te staan en ondervindt in toenemende mate concurrentie van supermarkten en afhaalrestaurants. Lunchrooms daarentegen ontwikkelen zich positief. Ook ijssalons mogen zich in een goede belangstelling van de consument verheugen.
- De partycatering is de afgelopen vijf jaar het sterkst gegroeid. Het gaat hier om een grote groep kleine bedrijven, soms zzp'ers. Deels gaat het hier om een verschuiving, onder het motto 'als er minder mensen naar de horeca komen, gaat de horeca naar de mensen toe'.

In alle segmenten is een ontwikkeling zichtbaar naar informeler en kleinschaliger ondernemerschap: de butlerservice, privé chef-kok, bed & breakfast en het huiskamerrestaurant zijn in opkomst⁹. Ook neemt branchevervlochtenheid toe, door de opkomst van nieuwe 'horeca'-aanbieders zoals warenhuizen, supermarkten en sportaccommodaties. Dit vormt een bedreiging voor de bestaande horeca-ondernemers, maar biedt ook kansen voor nieuwe concepten. Aanpassing van het businessmodel of vergroting van het onderscheidend vermogen in de markt worden daarom belangrijker.

⁸ Kennissite MKB en ondernemerschap. *Uitgebreide actuele prognose (december 2012)*.

⁹ Rabobank, *Cijfers en trends, editie 2012/2013*

Personele ontwikkelingen¹⁰

Hoog verloop

Het verloop in de horeca is hoog: de jaarlijkse uitstroom bedraagt ongeveer een kwart. Dit hangt voor een belangrijk deel samen met de grote groep jongeren die het werk in de horeca als bijbaan hebben en de vele tijdelijke en kleine contracten. Maar ook vakervaren dertigers verlaten de branche. Voor hen zijn de werktijden en de geringe doorgroeimogelijkheden redenen voor uitstroom. De vervangingsvraag in de horeca is daardoor fors. Het blijft daarom zaak de uitstroom te beperken en de instroom te verhogen. Personeel vinden is doorgaans niet moeilijk, maar het is wel lastig om mensen met de juiste instelling en motivatie te vinden. Ondernemers vinden het vaak lastig om hier bij de selectie goed zicht op te krijgen. Ook heeft het personeelsaanbod doorgaans een lager opleidingsniveau dan ondernemers wensen.

Upgrading van het beroep gastheer/-vrouw gewenst

Van bedienend personeel wordt in toenemende mate verwacht dat zij kunnen communiceren met klanten; service en klantgerichtheid zijn belangrijk.¹¹ Vanuit de branche wordt gepleit voor upgrading van het beroep van gastheer/-vrouw. Nog te veel bestaat het beeld dat iedereen dit werk kan doen. Met bijvoorbeeld het RTL4-televisieprogramma *Knallen in de horeca* wordt getracht dit beeld om te buigen. Aangezien een groot deel van de werknemers niet over een gerichte vakopleiding beschikt, moeten de noodzakelijke competenties 'on the job' worden bijgebracht.

Opleiden en trainen van het zittend personeel wordt dan ook steeds belangrijker. Uit de *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden* komt naar voren dat de deelname aan interne en externe cursussen en opleidingen in de sector beduidend lager ligt dan het landelijk gemiddelde: in 2011 gaf 31 procent aan in de twee voorgaande jaren een interne cursus of opleiding te hebben gedaan (tegen 57 procent gemiddeld) en 19 procent een externe cursus (tegen 42 procent gemiddeld)¹².

Aandacht voor imago onder jongeren

Het aantal jongeren dat kiest voor een horeca-opleiding neemt toe op niveau 3, en neemt af op niveau 2. De leerlingenaantallen voor opleidingen tot zelfstandig werkend gastvrouw/-heer en eerste medewerker fastservice daalden in 2011, maar zijn in 2012 weer toegenomen¹³. Het aantal leerlingen voor zelfstandig werkend kok neemt al sinds 2007 geleidelijk toe, ook in 2012. Het aantal deelnemers aan managementopleidingen neemt juist af. Er is wel een groot verschil tussen functies in de keuken en functies in de bediening: tegenover ongeveer 5.000 leerlingen in de opleiding kok (niveau 2) staan minder dan 2.400 leerlingen in de opleiding tot gastheer. Op niveau 3 is het verschil nog groter.

De mening van het publiek over de horeca is tweeledig. De sociale aspecten worden als positief beoordeeld: omgaan met en adviseren van klanten, teamwerk en werksfeer. Ook over de afwisseling in het werk wordt positief geoordeeld. Tegelijkertijd wordt het werk in de horeca als zwaar en stressvol gezien en de arbeidsvoorwaarden als slecht. Bovendien heeft de horeca de reputatie van 'bijbanen-bedrijf' . Daarom probeert de branche te laten zien dat het werk veel afwisseling biedt, dynamisch is, en veel ruimte biedt om door te groeien. En dat er veel verschillende beroepsmogelijkheden zijn: van kok tot bedieningsmedewerker en van discotheekeigenaar tot manager van een fastservicerestaurant. Er zijn campagnes en producten ontwikkeld, bijvoorbeeld Horecaterren.nl (met informatie voor jongeren over leren en werken in de horeca) en Horecahelden (de verkiezing van uitblinkers in het vak).

Ook aandacht voor vasthouden en werven van ouderen

Het horecapersoneel in Nederland is niet alleen aanzienlijk jonger dan in andere branches, er werken ook veel minder ouderen. Van alle werknemers is 7 procent ouder dan 55 jaar (tegen 13 procent landelijk)¹⁴. De sector kampt daarmee niet met het vergrijzingsvraagstuk waar andere sectoren voor staan, maar toch is er reden om aandacht te besteden aan ouder worden in de horeca. Veel (beroepsopgeleide) dertigers verlaten de sector om redenen in de privésfeer (vooral de werktijden) en de beperkte ontwikkelingsmogelijkheden. Daarnaast lijkt de sector geen aantrekkelijke werkgever voor senioren om in te stromen. Met het vooruitzicht van een krappere wordende arbeidsmarkt wordt het belangrijk om aandacht te besteden aan ouder worden in de horeca en de mogelijkheden om ouderen aan de sector te binden.

¹⁰ Bedrijfschap Horeca en Catering. *Arbeidsmarktanalyse 2012*.

¹¹ J. Sanders, L. Keijzer, E. van Wijk, G. Geuskens. *Duurzame inzetbaarheid. Inventarisatie en de noodzaak van scholing*. TNO in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen. November 2011.

¹² L.L.J. Koppes, e.a. *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2011. Methodologie en globale resultaten*. TNO, 2012.

¹³ Bron: Kenwerk.

¹⁴ Bron: CBS Statline.

Box 2.1: Campagne Loopbaan in de horeca

SVH wil bestaande en toekomstige werknemers en ondernemers, behouden en werven voor de branche. Dat doet SVH door loopbaanadvies te geven en door mensen bewust maken van de benodigde competenties en de loopbaanperspectieven in de horeca. Met de campagne *Loopbaan in de horeca* richt SVH zich op (potentiële) werknemers en werkgevers (30-50 jaar). Met de themapagina op zijn website informeert en enthousiasmeert SVH werknemers en werkgevers over de loopbaanperspectieven in de horeca. Met een aantal testen krijgen bezoekers inzicht in hun talenten, kwaliteiten en persoonlijkheid en daarmee hun kans op een loopbaan in horeca.

Initiatieven om mobiliteit van personeel te bevorderen

Vooraf grotere horeca-ondernemers proberen de mobiliteit van hun medewerkers met specifieke programma's te stimuleren. Dit maakt hen beter (elders) inzetbaar als ze boventallig worden. Mensen worden bijvoorbeeld uitgenodigd een andere vestiging te bezoeken, op een andere vestiging te werken of worden uitgedaagd na te denken over hun toekomst. Vooral het oudere personeel en medewerkers in lagere functies blijken echter grote behoefte aan zekerheid te hebben, vooral in deze crisistijd. Bij het bevorderen van intersectorale mobiliteit kunnen verschillen in arbeidsvoorwaarden en cao's belemmerend werken.

Een vijfde is van niet-westerse allochtone afkomst

Bijna een vijfde van het personeel in de horeca is van niet-westerse allochtone afkomst. Dat is aanzienlijk meer dan het gemiddelde over sectoren. Niet-westerse allochtonen werken voor een deel bij buitenlandse restaurants en eethuizen, maar ook in andere segmenten van de horeca. In de branche is het immers uitermate belangrijk om aan te sluiten bij de veranderende samenstelling van de klantenpopulatie. Daarbij past de inzet van medewerkers van niet-westerse afkomst. Wel is meestal een goede beheersing van de Nederlandse taal zeer belangrijk.

Groot deel sectorale infrastructuur verdwijnt

De horeca kent een omvangrijke infrastructuur voor arbeidsmarkt- en onderwijsbeleid, met paritaire organisaties als het Bedrijfschap Horeca en Catering, de Stichting Vakbekwaamheid Horeca en het kenniscentrum beroepsonderwijs-bedrijfsleven Kenwerk¹⁵. Met de voorgenomen opheffing van de bedrijfs- en productschappen en afslanking van de kenniscentra verdwijnt een belangrijk deel van de kennis- en ontwikkelingsfunctie. Op dit moment wordt onderzocht of en zo ja, welke functies in stand kunnen worden gehouden. Duidelijk is wel dat de huidige – uitgebreide – infrastructuur in de toekomst niet meer zal bestaan.

2.2. Contractcatering¹⁶

Economische ontwikkelingen

Krimp door crisis en Het Nieuwe Werken

Cateringbedrijven hebben het moeilijk. Organisaties kijken kritisch naar de kosten van hun bedrijfsrestaurants. Het aantal opdrachtgevers en locaties is de afgelopen jaren gedaald, vooral bij de overheid. Cateraars werken hard om bij een lager aantal opdrachtgevers een hogere omzet te halen. Ook de komende periode zullen de uitgaven aan catering, door de crisis, blijven afnemen. Opdrachtgevers zijn minder bereid om maaltijden voor hun personeel te subsidiëren. Bovendien wordt steeds meer thuis gewerkt. Overheidsinstanties kijken bovendien vaker of ze de catering in eigen beheer kunnen doen, deels ingegeven vanuit de behoefte om kansarme groepen in dienst te kunnen nemen (of houden). Al met al loopt het gebruik van bedrijfsrestaurants terug. De onderlinge concurrentie tussen cateraars is groot.

Nieuwe aanbestedingsvormen

De meest gehanteerde contractvorm in de catering is momenteel de aanneemsom. Daarin draagt de cateraar meer bedrijfsrisico dan voorheen bij de zogeheten 'open-boekcontracten', maar deze contractvorm biedt ook meer mogelijkheden om winst te maken. Bedrijfsrestaurants worden in aanbestedingen ook vaker in nieuwe concepten aangeboden, waarbij de cateraar tegen een bepaalde huur (en onder bepaalde voorwaarden) de exploitatie kan vormgeven, of in joint ventures.

¹⁵ Een omschrijving van het diensten- en productenpakket is opgenomen in de bijlage.

¹⁶ Zie o.a. *Facility Management marktonderzoek 2012, een overzicht van cijfers, trends en ontwikkelingen*. FMN, 2012. Veneca. *Jaarcijfers 2011-2012*. Veneca. *Focus 2011. Cijfers en trends in de contractcatering*.

Verbreiding

Door de teruglopende inkomsten proberen cateringbedrijven hun dienstenpakket te verbreden, bijvoorbeeld door kantines of restaurants van recreatiecentra te exploiteren. Andersom wordt catering ook steeds vaker aangeboden door bedrijven die een breed pakket aan dienstverlening aanbieden. Zij kunnen dan catering, schoonmaak, afvalverwerking, technisch beheer en onderhoud, beveiliging, et cetera doen. Vaak zijn gebeurt dit vanuit aparte bedrijfsonderdelen of onderaannemers.

Veel contractwisselingen

Contractwisselingen zijn een veelvoorkomend fenomeen in de contractcatering. In 2011 wisselden ongeveer 400 locaties van opdrachtnemer. Dat betekent dat gemiddeld op bijna twee locaties per werkdag werknemers een verandering meemaakten. Ze kregen een nieuwe werkgever of werden ontslagen. In de cao voor de contractcatering is afgesproken om contractwisselingen voor werknemers zo soepel mogelijk te laten verlopen, bij voorkeur met behoud van werkgelegenheid. Bij contractwisselingen geldt de (wettelijke) verplichting om personeel van de oude cateraar over te nemen. Hoewel dit de werknemers op korte termijn werkzekerheid biedt, heeft dit voor hen mogelijk ook negatieve consequenties. De branche constateert dat het hierdoor voor de ondernemer minder aantrekkelijk wordt om te investeren in scholing en ontwikkeling van zijn personeel.

Pleidooi voor anders aanbesteden

In 2011 is een samenwerking tussen de OSB (schoonmaak- en glazenwassersbedrijven), Vereniging Nederlandse Cateringorganisaties (Veneca) en de Nederlandse Veiligheidsbranche tot stand gebracht. Aanleiding was de gang van zaken bij aanbestedingen. Vaak werd louter op prijs gegund. De ontwikkeling van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag van de schoonmaakbranche was het startpunt om de handen ineen te slaan. De drie branches willen samen met opdrachtgevers werken vanuit een gezond economisch model met positieve bedrijfseconomische en sociaalmaatschappelijke effecten. De branches hebben het *Bidbook Blijvend van waarde* opgesteld en aangeboden aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid¹⁷. Daarin wordt onder meer gepleit voor toegankelijker contractvoorwaarden (onder andere voor het mkb), langere contractduren en minder juridisering van de inkoop. Dit alles moet ten goede komen aan de kwaliteit van de geboden diensten en aan de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden van werknemers.



Overheid meer in eigen beheer, elders meer uitbesteding

Gemeenten lijken weer vaker de catering in eigen beheer te nemen, deels omdat ze daarmee de SW-populatie een werkplek kunnen bieden. De branche beschouwt dit als oneigenlijke concurrentie en waarschuwt dat dit de mobiliteit van deze werknemers kan belemmeren. Zij komen onder de gemeente-cao te vallen (soms met behoud van arbeidsvoorwaarden uit de SW) en die is aantrekkelijker dan die van de cateringbranche. Dat bemoeilijkt een eventuele overstap naar een cateringbedrijf.

Tegelijkertijd ontstaan ook nieuwe markten. Zorginstellingen hebben catering en maaltijdvoorziening tot nu toe vaak in eigen beheer. Op dit moment maken veel zorginstellingen een omslag van zelf-doen naar uitbesteden. Cateraars spelen hierop in door speciale contracten voor de zorgsector te ontwikkelen.

Duurzaamheid en gezondheid

Steeds meer organisaties in Nederland hebben duurzaam ondernemen op de agenda staan. Ook de gezondheid van werknemers is een item. De bedrijfscatering speelt hierop in door gezonde en/of biologische producten aan te bieden. Veel cateraars hebben speciale concepten of programma's ontwikkeld waarin een gezond leefpatroon centraal staat. Er wordt voorlichting gegeven over voeding en het aantal calorieën en er worden gezonde producten in het assortiment opgenomen. Soms worden zelfs bewegingsprogramma's aangeboden.

Personele ontwikkelingen

Werknemers blijven in de branche

Uit onderzoek van branchevereniging Veneca blijkt dat werknemers hun werk met plezier doen. Mensen blijven lang in de branche werkzaam, ondanks de vele contractwisselingen. Die leiden wel vaak tot perioden van onrust en onzekerheid. Samen met de vakbonden heeft de branche gezocht naar mogelijkheden om deze onzekerheid weg te nemen, maar het blijft natuurlijk altijd spannend hoe een aanbesteding uitpakt en wat de veranderingen in een contract zullen worden. Onder andere wordt geprobeerd om de contractduur van een opdracht te verlengen, zodat er meer rust ontstaat bij de medewerker.

¹⁷ Blijvend van waarde. Bidbook 2011 Facilitaire dienstverlening.

Bevorderen vakmanschap en inzetbaarheid

Net als in de horeca staan ook in de catering gastvrouw- of gastheerschap en ondernemerschap centraal. Het gasten naar de zin maken en hen met kennis van zaken helpen is een vast onderdeel van het werk geworden. Op brancheniveau slaan werkgevers en werknemers de handen ineen om de basisopleiding en examinering van de cateringmedewerker en -beheerder op peil te houden.

In de contractcateringbranche zijn, buiten het regulier bekostigde onderwijs, opleidingen ontwikkeld voor werknemers die al werkzaam zijn op cateringlocaties; het gaat om opleidingen voor Cateringmedewerker, Cateringbeheerder, Coachend leidinggeven en Leermeeester. Ze worden afgesloten met een examen. Er komt een opleiding voor 'multitaskers' in de contractcatering. Dit is afgesproken in de recente cao. Het gaat hier om cateringwerknemers die ook andere werkzaamheden op een locatie kunnen verrichten, zoals schoonmaak, receptie, postkamer, groenvoorziening en beveiliging. De Stichting Opleidingen Contractcatering (OCC) ontwikkelt hiervoor een profiel met vaardigheden en competenties. De opleiding 'multitasker' kunnen werknemers - in overleg met hun werkgever - gaan volgen

Social return bij aanbestedingen van de overheid

In de contractcatering is veel werkgelegenheid voor lageropgeleiden. In de WSW werken van oudsher veel mensen in de catering bij overheidsinstellingen. Overheidsinstellingen stellen in toenemende mate voorwaarden aan het inschakelen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return). Ook wanneer dat in een aanbesteding niet wordt gevraagd, kunnen cateringbedrijven zich hiermee onderscheiden. Veneca, OSB en de NVB zetten daarom in het *Bidbook Blijvend van Waarde* in op social return. De drie branches willen met de overheid initiatieven nemen om verschillende doelgroepen kansen te bieden.

In de praktijk signaleren organisaties in de branche ook uitwerkingen van social return die niet per se gunstig zijn voor de betreffende doelgroepen. Door de vele contractwisselingen in de catering worden niet altijd extra mensen met een beperking in dienst genomen, maar lijkt er sprake van het 'rondpompen' van kandidaten. Ook zijn bedrijven waar al veel kwetsbare groepen aan het werk zijn bij aanbestedingen soms in het nadeel omdat zij geen extra mensen uit deze groepen kunnen opnemen. Het is dus belangrijk om goed te kijken naar de uitwerking van social-returnbepalingen.

2.3. Verblifsrecreatie

Economische ontwikkelingen

Veel mkb, personeelsomvang fluctueert gedurende het jaar¹⁸

Net als de horeca is de verblifsrecreatie een branche met veel mkb-bedrijven. Bij bungalowparken werkten gemiddeld 46 personeelsleden, bij campings 7. Ongeveer één op de drie bungalowparken is aangesloten bij een keten, de andere twee zijn zelfstandig.

De meeste bedrijven (66 procent) zijn het hele jaar geopend. De rest is gemiddeld vijf maanden per jaar gesloten. Dit zijn vooral de campings. Bungalowparken zijn doorgaans het hele jaar open. In het hoogseizoen wordt veel gewerkt met hulpkrachten, seizoenskrachten en leerlingen. Het aantal personeelsleden fluctueert dan ook gedurende het jaar.

Crisis had tot voor kort geen grote consequenties voor de branche

Sinds 2007 schommelt het aantal binnenlandse vakanties in bungalows en campings rond hetzelfde niveau. Het aantal buitenlandse toeristen dat verblijft in bungalowparken is in de periode 2008-2011 zelfs licht toegenomen. Het aantal in 2011 lag zelfs boven het niveau van 2007¹⁹. De crisis had daarmee tot voor kort geen negatief effect op de branche. Mogelijk is een neveneffect van de crisis dat sommige mensen dichterbij huis op vakantie gaan.

¹⁸ I. Doeven. *Arbeidsmarkt recreatie 2011*. Amsterdam, maart 2012.

¹⁹ Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen. *Kerncijfers 2012. Gastvrijheidseconomie*.

Tabel 6 Binnenlandse vakanties en inkomend toerisme in bungalowparken en campings

	2007	2008	2009	2010	2011
Binnenlandse vakanties bungalows	5500000	5400000	5700000	5400000	5700000
Binnenlandse vakanties campings	2800000	2700000	2800000	2700000	2700000
Inkomend toerisme bungalowparken	1346000	1282000	1290000	1323000	1437000
Inkomende toerisme campings	867000	682000	756000	734000	746000

Bron: Kerncijfers 2012. Gastvrijheidseconomie

Er zijn signalen dat het eerste kwartaal van 2013 aanzienlijk slechter uitvalt dan het jaar ervoor. Door een daling van de waarde van onroerend goed komt een groeiend aantal bedrijven 'onder water te staan' (de waarde is kleiner dan de schuld). Grote bedrijven snijden daardoor in hun personeelsbestand, kleinere bedrijven (vooral campings) dreigen om te vallen. Dit komt ook voort uit de structurele trend dat minder mensen in eigen land kamperen. Daarnaast is er mogelijk een kleine overcapaciteit in het aanbod van bungalowparken. Dit kan ertoe leiden dat kleinere parken failliet gaan of worden overgenomen, of dat grotere parken gaan reorganiseren.

Toenemende afhankelijkheid van internet

Steeds meer mensen boeken hun verblijf via internet: vanwege de mogelijkheden om spontaan te zoeken op momenten dat het de consument uitkomt, en mogelijkheid om aanbieders te vergelijken. Daarmee staat de traditionele manier van werken onder druk. Rechtstreekse verkoop is gemakkelijker geworden. De manier van communiceren is wel veranderd. Waar het aanbod ooit volledig aanbodgestuurd was is het tegenwoordig veel meer consumentgedreven. Inmiddels is 55% van de bedrijven in de verblijfsrecreatie actief in de social media.²⁰

Personele ontwikkelingen²¹

Afname aantal leerlingen recreatie, met name op mbo-niveau 2 en 3

Het aantal leerlingen recreatie is in 2010 en 2011 afgenomen, mogelijk doordat de instroom vanuit relevante vmbo-richtingen daalde. Vooral het aantal leerlingen Leisure & hospitality op mbo-niveau 2 en 3 nam af, het aantal leerlingen op niveau 4 nam toe. Een andere trend is de afname van het aantal leerlingen voor de kwalificaties Informatiemedewerker en Hoofd informatie. Het aantal leerlingen receptionist en frontofficemanager neemt juist toe. Dit zijn overigens bredere opleidingen, waarmee men ook in andere sectoren aan de slag kan.

De overheid wil een doelmatiger onderwijsaanbod, met minder kwalificaties. De horeca-, recreatie- en reisopleidingen onderzoeken of zij tot één brede basisopleiding kunnen komen met specialisaties in de verschillende branches.

²⁰ Rabobank Cijfers en trends. Thema-update verblijfsrecreatie, april 2012.

²¹ Trends en cijfers recreatie. Zicht op arbeidsmarkt en onderwijs 2012-2013. Kenwerk, 2012.

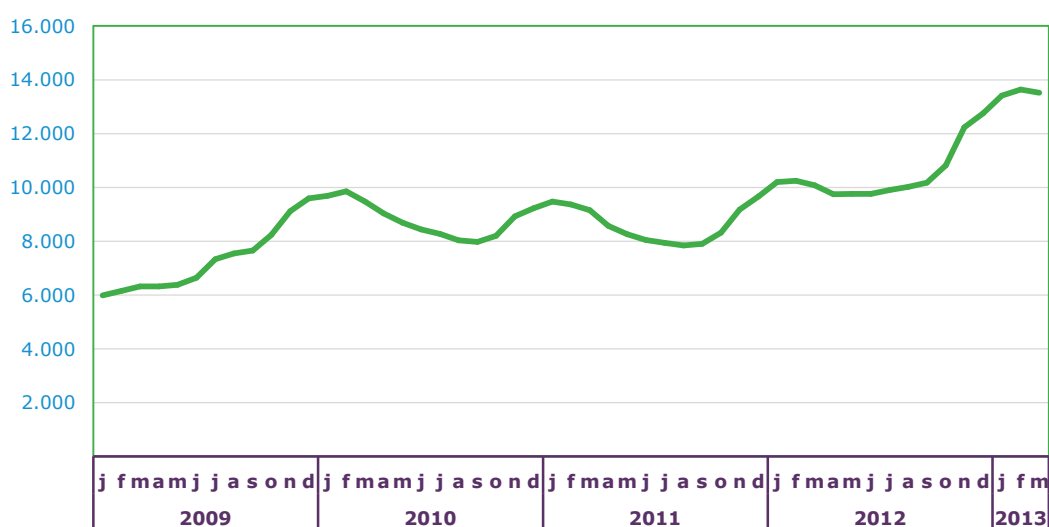
3. Tekorten en overschotten

3.1 Korte termijn

Ruime arbeidsmarkt vanwege de crisis

De crisis is goed zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal WW-uitkeringen. Het WW-volume is sinds begin 2009 meer dan verdubbeld. Het aantal WW-uitkeringen kent doorgaans een piek in het begin van het jaar, en is laagst in de zomerperiode. In 2012 bleef het WW-volume in de zomer hoog en steeg het daarna tot boven de 13.000. In maart 2013 bedroeg het aantal WW-uitkeringen 13.500.

Figuur 3 Ontwikkelingen WW-volume Horeca, catering en verblijfsrecreatie



Bron: UWV

In tabel B1 in Bijlage II is een beeld geschetst van het aantal bij UWV ingeschreven niet-werkende werkzoekenden (NWW). Eind februari 2013 staan een kleine 15.000 receptionisten/baliemedewerkers als NWW'er ingeschreven, en ongeveer 13.500 kelners/serveersters, . Beiden zijn beroepen op lager niveau. Op middelbaar niveau staan er 3.300 oberkelners en ruim 1.500 koks ingeschreven. Het aantal niet-werkende werkzoekenden is het afgelopen jaar gestegen in vrijwel alle beroepen (met uitzondering van de bedrijfshoofden klein hotel, pensions, vakantiecentra).

Al met al is de arbeidsmarkt op dit moment ruim: het aantal vacatures neemt af, het beschikbare personeelsaanbod neemt toe. Dit beeld wordt bevestigd door de spanningsindicator die UWV heeft ontwikkeld (zie tabel B2 in Bijlage II). Voor de meeste functies die voor de sector relevant zijn, is de arbeidsmarkt ruim: er zijn veel werkzoekenden in verhouding tot het aantal vacatures. Dit geldt bijvoorbeeld voor kelners/serveersters, receptionisten/baliemedewerkers, hulpkoks en chef-koks en bedrijfshoofden/managers. In 2012 was er in het zomerseizoen enige krapte bij koks.

Door de aanhoudende internationale crisis neemt ook het arbeidsaanbod voor de sector toe. Zo zijn er signalen dat er in toenemende mate (hoogopgeleide) zuid-europeanen in de Nederlandse horeca aan het werk gaan, zowel in de bediening als in de keuken. Dit spitst zich wel toe op die horeca-gelegenheden waar het beheersen van de Nederlandse taal geen absolute voorwaarde is, bijvoorbeeld in de op toerisme en het internationale zakenverkeer georiënteerde horeca in Amsterdam.

Toch her en der knelpunten bij vakmensen

Ondanks dat de arbeidsmarkt ruim is, zijn er op dit moment horeca-ondernemingen die moeilijk geschikt personeel kunnen vinden. Zo zijn er restaurants die moeite hebben met het aantrekken van zelfstandig werkende koks (mbo-niveau 3). Cateringbedrijven komen juist vrij gemakkelijk aan mensen voor deze

functie. Dit komt vooral door de werktijden; veel koks willen op een gegeven moment in hun carrière liever overdag werken in plaats van 's avonds. De tekorten concentreren zich dus in bepaalde segmenten. Ook opgeleide gastvrouwen en gastheren vinden vrij gemakkelijk werk.

3.2 (Middel)lange termijn

Zorgen over personeelsvoorziening vanwege krimpende beroepsbevolking

De structurele trend is heel anders. Demografisch gezien is de rek uit de groei van de beroepsbevolking. De participatiegraad neemt nog wel wat toe, maar er komt een moment dat het arbeidsaanbod zal afnemen. De potentiële beroepsbevolking neemt in de meeste arbeidsmarktregio's op dit moment al af (met name buiten de Randstad). Als de economie aantrekt zullen de personeelsknelpunten voor werkgevers toenemen. Een arbeidsintensieve bedrijfstak als de horeca gaat dit merken. In de *Arbeidsmarktanalyse 2012* voorspelt het Bedrijfschap Horeca en Catering dat de strijd om werknemers heviger zal worden en dat er een structurele krapte op de arbeidsmarkt zal ontstaan. In de Randstad en de corridors eromheen blijft de krimp van de beroepsbevolking de komende jaren nog beperkt. In gebieden daarbuiten is die krimp al volop gaande. Daar komt bij dat de sector sterk drijft op jonge mensen, en juist die zullen er minder zijn. Daardoor nemen de personeelsknelpunten voor werkgevers toe, en zal de branche steeds meer met andere sectoren moeten concurreren om het beschikbare arbeidsaanbod. Dit maakt het voor de sector van belang om zich gunstig te profileren ten opzichte van vergelijkbare branches (zoals de detailhandel, zorg en schoonmaak).

Geen concrete prognoses van tekorten in de komende jaren

De zorg van de sector is ingegeven door de structurele trend van een krimpende beroepsbevolking, maar concrete prognoses over specifieke tekorten in de sector zijn er niet. Het Researchcentrum Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) voorspelt voor 2016 weliswaar grote personeelsknelpunten voor een aantal beroepsgroepen die voor de horeca, catering en verblijfsrecreatie relevant zijn, zoals hulpkrachten horeca en verzorging of verzorgend personeel. Dit zijn echter brede categorieën, waartoe bijvoorbeeld ook veel personeel van zorginstellingen valt. Voor schoolverlaters van mbo-horeca-opleidingen voorziet het ROA een matig arbeidsmarktperspectief (zie § 4.2), voor mbo-opleidingen in de recreatie zelfs een slecht arbeidsmarktperspectief.

Er zijn de komende jaren dus nog geen generieke tekorten voor de sector te verwachten. Het zal nog even duren voordat ondernemers de crisis te boven zijn, en de instroom vanuit opleidingen lijkt voorlopig voldoende om de (vervangings)vraag op te vangen. Dat neemt niet weg dat sommige segmenten ook de komende jaren moeite kunnen hebben bij het vinden van bijvoorbeeld geschikte en opgeleide vakkrachten als kok of gastheer, of in bepaalde krimpregio's. Voor de langere termijn kan de sector wel te maken krijgen met generieke tekorten, vanwege de krimpende beroepsbevolking.

4. Kansen en mogelijkheden

4.1. Instroomprofiel

UWV WERKbedrijf heeft het CBS gevraagd voor alle sectoren een beeld te schetsen van de belangrijkste mobiliteitsstromen (instroom, uitstroom en intrasectorale mobiliteit). Tabel 7 geeft hiervan een beeld (de volledige uitkomsten zijn te vinden in tabel B3 in Bijlage II). De tabellen geven de mobiliteit in 2010 weer (het meest recente jaar waarover cijfers voor handen waren). Het instroomprofiel geeft een goede indicatie van de kans op instroom in de sector voor verschillende doelgroepen.

Tabel 7 Instroomprofiel Horeca, catering en verblijfsrecreatie (2009-2010)

Aandeel van groepen in de instroom in de sector

2009-2010	Horeca, catering en verblijfsrecreatie	Alle sectoren	Niveau sector ivm totaal	Trend sector
Schoolverlaters	32%	17%	++	0
Zelfstandigen	3%	3%	0	0
Andere sector, waarvan	36%	55%	--	0
<i>Uitzendbureaus</i>	9%			
<i>Zakelijke dienstverlening</i>	6%			
<i>Detailhandel</i>	4%			
Uit uitkering, waarvan	8%	11%	-	0
<i>WW</i>	4%	6%		+
<i>Bijstand</i>	2%	2%		0
<i>AO</i>	1%	1%		-
<i>Overig</i>	1%	2%		0
Overig (o.a. NUG, migrant)	21%	14%	++	0
Totaal	100%	100%		
Specifieke categorieën				
Geregistreerde werkzoekenden UWV	8%	10%	-	
Migranten	6%	3%	+	0
15-25 jaar	51%	29%	++	+
55-plus	3%	6%	-	0
Allochtoon (westers en niet-westers)	33%	24%	+	0
Mannen	49%	54%	-	+

Bron: CBS op verzoek van UWV. Instromers zijn ingedeeld op basis van hun voornaamste inkomstenbron. Veel studenten en scholieren met een bijbaan in de horeca vallen dus buiten beeld.

Een derde van de instroom in de horeca bestond uit schoolverlaters. Deze werknemers waren een jaar eerder nog student of scholier. Dat is aanzienlijk meer dan het gemiddelde over alle sectoren in Nederland. De instroom bestaat voor ongeveer de helft uit jongeren (onder de 25 jaar). Dit aandeel neemt geleidelijk toe.

Een relatief klein deel van de nieuwe werknemers – ruim een derde – was afkomstig uit een andere sector. Gemiddeld is dat in andere sectoren meer dan de helft. In de sector is vooral veel instroom vanuit de uitzendsector, zakelijke dienstverlening en detailhandel.

Er stromen relatief weinig uitkeringsgerechtigden in, maar juist wel veel mensen zonder werk of uitkering. Dit zijn voor een belangrijk deel niet-uitkeringsgerechtigden (NUG'ers). Ook het aandeel migranten (vanuit het buitenland) is hoog in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Dit komt deels door de buitenlandse restaurants (vooral de Chinese), die op zoek zijn naar Aziatische koks. Om het aantal tewerkstellingsvergunningen terug te brengen loopt er inmiddels een project (zie box 2).

Er gaan relatief weinig 55-plussers aan het werk in de horeca. Wel kent de sector een relatief hoge instroom van allochtonen.

Box 4.1: UWV-project Aziatische Horeca

In 2010 en 2011 is het aantal verleende tewerkstellingsvergunningen voor de functie van Chinees (frituur)kok flink gestegen. Gelet op de aard van de functie, de stijgende werkloosheid in Nederland en het potentiële personeelsaanbod dat door uitbreiding van de EU ruimer zou moeten zijn, heeft de Raad van bestuur van UWV besloten dat het aantal tewerkstellingsvergunningen voor deze functie moet worden teruggedrongen. Met het landelijke project Aziatische Horeca wil UWV dat meer van deze vacatures worden vervuld met ingeschreven werkzoekenden. In de regio's Rijnmond, Haaglanden, Groningen en Groot-Amsterdam, waar zowel een groot aanbod aan werkzoekenden als een groot aanbod aan vacatures is, is een pilot uitgevoerd. Daarin is het bestand geanalyseerd, met als doel een beter inzicht te krijgen in de omvang van het aanbod werkzoekenden dat geschikt zou (kunnen) zijn voor deze functie. Daarna is besloten om per 1 januari 2013 een landelijk project te starten en daarin een werkwijze te ontwikkelen voor vacaturemeldingen voor deze functies, onder andere door standaard vacatureteksten op te stellen. Daarin mogen geen voorwaarden worden opgenomen die de kans voor ingeschreven werkzoekenden om de functie te vervullen beperken. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de diploma-eis die Chinese horeca-ondernemers stellen en de eis dat de sollicitant de Chinese taal spreekt. Tevens is in opdracht van UWV door een onafhankelijk bureau onderzocht wat het niveau van de functie precies is en in hoeverre het ingeschreven aanbod geschikt is voor deze functie of zo nodig met een interne opleiding geschikt gemaakt kan worden. Dit moet er toe leiden dat er actief wordt verwezen op de vacatures. Werkgevers krijgen dus intensieve dienstverlening aangeboden. Zij kunnen alleen in aanmerking komen voor een tewerkstellingsvergunning indien zij deelgenomen hebben aan het project.

4.2. Kansen voor schoolverlaters

Het ROA schetst voor studenten van de horeca-opleidingen op mbo-niveau een matig arbeidsmarktperspectief in 2016. Voor horeca-opleidingen op hbo-niveau is het arbeidsmarktperspectief volgens het ROA zelfs slecht. Dit komt vooral door de verwachte instroom van schoolverlaters, die hoog is in verhouding tot de verwachte baanopeningen.

Tabel 8 Arbeidsmarktperspectieven voor horeca- en recreatieopleidingen

Niveau	Kans op werk	Kans op stage	
Horeca			
Horeca-assistent	1	Ruim voldoende	Goed
Gastheer/-vrouw	2	Goed	Goed
Medewerker fastservice	2	Goed	Goed
Kok	2	Goed	Goed
Bartender	3	Voldoende	Ruim voldoende
1e Medewerker fastservice	3	Goed	Goed
Zelfstandig werkend kok	3	Goed	Goed
Zelfstandig werkend gastheer/-vrouw	3	Goed	Goed
Bedrijfsleider fastservice	4	Ruim voldoende	Goed
Manager/ondernemer café/bar	4	Voldoende	Ruim voldoende
Manager/ondernemer fastservice	4	Voldoende	Ruim voldoende
Manager/ondernemer horeca	4	Matig	Ruim voldoende
Leidinggevende bediening	4	Goed	Goed
Leidinggevende keuken	4	Ruim voldoende	Goed
Gespecialiseerd kok, dieetkok	4	Voldoende	Goed
Frontofficemanager	4	Ruim voldoende	Goed
Recreatie			
Leisure & hospitality assistent	2	Matig	matig
Leisure & hospitality host	3	Matig	Ruim voldoende
Leisure & hospitality executive	4	Matig	voldoende
Hoofd informatie	4	Matig	Ruim voldoende
Informatiemedewerker	3	Matig	Ruim voldoende
Receptionist	3	Ruim voldoende	Goed

Bron: www.kansopwerk.nl, www.kansopstage.nl

Het ROA neemt in zijn prognoses de verschillende opleidingsrichtingen en -niveaus binnen de horecasector samen, en kijkt vooruit naar 2016. Kenwerk maakt een nadere uitsplitsing tussen opleidingen in www.kansopwerk.nl en www.kansopstage.nl. Kans op werk toont de toekomstige kansen

voor de afgestudeerde mbo'er. Het gaat om de kans voor een schoolverlater een baan te vinden in het verlengde van de opleiding. De kans is uitgedrukt als de student nu met de opleiding begint en wat de mogelijkheden zijn als de opleiding in de normale studieduur wordt afgerond. Kans op stage toont de kans om een stage of leerbaan te vinden voor de betreffende opleiding. De kans toont of studenten dit jaar moeilijk of gemakkelijk een stage of leerbaan kunnen vinden.

Kenwerk komt tot een aanzienlijk positiever beeld dan het ROA:

- Voor de meeste horeca-opleidingen wordt de kans op werk na de opleiding als ruim voldoende of goed ingeschat. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de niveau-1-opleiding tot horeca-assistent.
- Voor de managementopleidingen en voor bepaalde specialistenfuncties (bartender, gespecialiseerd kok) is het perspectief over het algemeen wat minder goed (maar niet slecht).
- De kans op het vinden van een stageplaats is over de hele linie ruim voldoende tot goed.

In het bekostigde onderwijs zijn er voor de catering geen aparte opleidingen. De opleidingen tot medewerker of ondernemer fastservice leiden mede op tot functies in de contractcatering. Hiervoor worden de perspectieven als voldoende tot goed ingeschat.

Het ROA voorziet slechte arbeidsmarktperspectieven in 2016 voor mbo-opleidingen toerisme en recreatie (hieronder vallen Leisure & hospitality-opleidingen en opleidingen tot bijvoorbeeld touringcarchauffeur en reisverkoper). De vervangingsvraag wordt als laag ingeschat, en de instroom van schoolverlaters hoog. Ook op kansopwerk.nl worden de perspectieven van schoolverlaters van Leisure & hospitality-opleidingen voor de komende jaren als matig ingeschat. Bedrijven hebben steeds vaker laagopgeleide werknemers in dienst²². Daardoor daalt het aantal vacatures voor middelbaaropgeleiden. De kans op het vinden van een stageplaats is vaak nog wel redelijk.

4.3. Kansen voor zij-instromers

In 2011 vonden ongeveer 16.000 mensen die als NWW'er bij UWV stonden ingeschreven, werk in de horeca, catering of verblijfsrecreatie. In 2010 waren dat er 18.600. In beide jaren ging het om 5 procent van alle werkherhvattingen van NWW-ers. Ongeveer de helft van de werkherhvattingen in de sector werkte voor de werkloosheid ook al in de sector, de helft kwam uit een andere sector. Er is vooral instroom van werkzoekenden uit de uitzendbranche, en in minder mate uit de detailhandel en de zakelijke dienstverlening. Ruim de helft van de werkherhvattingen in de sector stond ingeschreven voor een dienstverlenend of verzorgend beroep (waaronder koks en medewerkers in de bediening), 17 procent voor een economisch-administratief beroep.

Tabel 9 Herkomst van werkherhvattingen in de sector
Voormalig NWW'ers aan het werk in horeca, catering en verblijfsrecreatie

	2010	2011
Werkherhvattingen in de sector	18633	16091
Aandeel in alle werkherhvattingen van NWW-ers	5,0%	5,2%
Sector voor NWW:		
Landbouw en visserij	0%	0%
Bouwnijverheid	1%	1%
Detailhandel	9%	8%
Groothandel	2%	2%
Industrie en delfstoffen	5%	4%
Vervoer en opslag	2%	2%
Horeca, catering en verblijfsrecreatie	48%	51%
Gezondheidszorg, welzijn en cultuur	5%	6%
Financiële dienstverlening	0%	0%
Reiniging/schoonmaak	3%	3%
Uitzendbedrijven	16%	16%
Overige zakelijke dienstverlening	7%	7%
Onderwijs	0%	0%
Energie, water en afvalvoorziening	0%	0%
Openbaar bestuur en overheidsdiensten	1%	1%

Bron: UWV

²² Trends en cijfers Recreatie. Zicht op arbeidsmarkt en onderwijs 2012-2013. Kenwerk, 2012.

Veel instroommogelijkheden

De sector biedt op zich ook goede mogelijkheden voor zij-instromers. Dit heeft een aantal oorzaken:

- Door de vele personeelwisselingen en het seizoenswerk zijn er vaak baanopeningen. In de huidige crisis neemt het aantal vacatures weliswaar af, maar er worden nog steeds regelmatig mensen gezocht.
- Nederlands spreken en lezen is vereist, maar men kan in de sector van start zonder diploma's
- Er is veel werk op de lagere niveaus en er zijn goede mogelijkheden om het beroep al werkend te leren.

Dit wordt bevestigd in het onderzoek *Vacatures in Nederland*. Daaruit blijkt bijvoorbeeld dat²³:

- bijna één op de drie aangenomen kandidaten in de sector op het moment van sollicitatie zonder werk zat (dit is exclusief de 38 procent van de studenten die werden aangenomen);
- in ongeveer de helft van de vacatures geen werkervaring wordt gevraagd. Vaak is ook geen horecaopleiding vereist, bijvoorbeeld voor functies in de bediening of assisterende functies in de keuken. Ruim een derde van de vacatures is toegankelijk voor mensen met alleen basisonderwijs. Vaak gelden overigens wel eisen met betrekking tot presentatie en motivatie.

Wel is het een sector waar vooral jongeren worden aangenomen. Dit geldt minder voor contractcatering, waar juist veel ouderen werken.

In de horeca, catering en verblijfsrecreatie is plaats voor allerlei groepen, zeker ook lageropgeleiden. Het is afwisselend werk met veel positieve kanten: veel contact met mensen, teamwerk, veel mogelijkheden om parttime te werken en een prettige werksfeer. Natuurlijk zijn er ook aspecten die voor een deel van de werkzoekenden minder aantrekkelijk of haalbaar zijn. Werken in de horeca betekent vaak werken in de avond of zelfs 's nachts. Het kan fysiek zwaar of stressvol zijn, en het zijn vaak tijdelijke contracten voor een beperkt aantal uren. Bovendien vergt het werk goede sociale vaardigheden. Voor ondernemers is het essentieel dat mensen 'er zin in hebben', en een gevoel voor gastvrijheid en *entertainen* 'in de genen hebben'. Deze vaardigheden zijn maar zeer beperkt door scholing of training aan te leren, het gaat om een bepaalde grondhouding. Het werk en de competenties die dit vereist komen bijvoorbeeld duidelijk tot uitdrukking in het kwalificatieprofiel voor Medewerker bediening, dat door kenniscentrum Kenwerk is ontwikkeld en breder toepasbaar is op functies in de bediening (zie box 3).

Box 4.2 Passage uit kwalificatiedossier Medewerker bediening/café-bar

Als Medewerker bediening/café-bar houd je je bezig met het verlenen van service aan gasten. Je luistert naar de wensen van een gast en neemt tegelijkertijd veel verschillende bestellingen op. Het kenmerkende van dit beroep is de dienstverlening: de gast vraagt en jij reageert hierop. Je speelt – binnen de mogelijkheden van het bedrijf waar je werkt – in op de verwachtingen en beleving van de gast.

Om jouw taak als Medewerker bediening/café-bar goed te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat je goed in een team kunt werken. Ook kun je werkprocessen en (je eigen) werkzaamheden goed plannen. Jij gaat voor het resultaat en je vindt het belangrijk om je werk goed te doen. Je bent servicegericht en houdt daarom rekening met de wensen van de gasten. Ook werk je nauwkeurig en hygiënisch. Je bent stressbestendig en bereid om je extra in te zetten als het druk is. Je vindt het niet erg om op wisselende tijden te werken. Je vindt het belangrijk om steeds te werken aan het vergroten van je eigen vakbekwaamheid. Ook vind je het een uitdaging om je eigen vakkennis te vergroten, bestaande werkprocessen, het assortiment en de bereidingswijzen van dranken en gerechten te verbeteren of te vernieuwen. Een kenmerk van de taken van de Medewerker bediening/café-bar is dat er verschillende taken zijn én dat die ook vaak tegelijkertijd worden uitgevoerd. Het is belangrijk dat je de taken en werkzaamheden zelfstandig en in teamverband kunt uitvoeren.

De sector is breed en de kansen verschillen per segment:

- In de horeca en de verblijfsrecreatie wordt vaak 's avonds en in het weekend gewerkt. Voor bepaalde groepen kan dit aantrekkelijk zijn, maar niet voor iedereen. Andere segmenten binnen de horeca zijn juist overdag open, bijvoorbeeld lunchrooms en grand cafés.
- Ook in de catering wordt vooral overdag gewerkt. Deze branche heeft bovendien de nodige ervaring met de inzet van mensen met een beperking, via social return-bepalingen in contracten. Steeds meer Wajongers en van oorsprong niet-Nederlanders vinden werk in de contractcatering²⁴.
- In de sector opereren veel kleine bedrijven, maar ook een aantal grote. De organisatiestructuur in grote bedrijven biedt vaak meer mogelijkheden om bepaalde doelgroepen een kans te bieden, zowel qua inhoud van het werk (meer ondersteunende functies) als qua mogelijkheden voor begeleiding en inwerken (aparte HR-afdeling).
- Er zijn veel functies in de bediening en voor geschoold keukenpersoneel, maar ook veel ondersteunende functies (zoals assisterende functies in de keuken, kamermeisjes, schoonmaak van gebouwen of parkeerterreinen, onderhoud en beveiliging, et cetera).

²³ UWV. *Vacatures in Nederland 2011. De vacaturemarkt en personeelswerving in beeld*. Amsterdam, februari 2012.

²⁴ *Blijvend van waarde. Bidboek 2011 Facilitaire dienstverlening*. FMN

Er worden ook gerichte initiatieven genomen om de instroom van bepaalde groepen te bevorderen. Box 4 geeft hiervan een aantal voorbeelden.

Box 4.3 Instroomprojecten in de sector

Intersectorale mobiliteit Bilderberg

De komende jaren zal het voor de horeca een steeds grotere uitdaging worden om (de juiste) mensen te vinden. Aan de andere kant zijn er medewerkers binnen de horeca die door de veranderende markt naar een ander beroep moet uitkijken. Recent is de Bilderberg Hotelgroep in contact gekomen met Conclusion, een organisatie die zich richt op de bemiddeling van medewerkers binnen verschillende sectoren. Zo heeft een groep voormalige postkantoormedewerkers, die door het opheffen van de postkantoren moesten uitkijken naar een ander beroep, deelgenomen in een pilotproject bij Bilderberg. Het project startte met een presentatie door Bilderberg. Daarna hadden veertien personen interesse in Bilderberg. Deelnemers begonnen met een stage om kennis te maken met een nieuw beroep. Drie deelnemers zijn daadwerkelijk in dienst getreden bij Bilderberg, twee als portier, één in de bediening. Inmiddels worden er zo nu en dan op individuele basis mobiliteitskandidaten uit andere sectoren in contact gebracht met Bilderberg.

Inzet van Wajongers bij McDonald's

McDonald's is een horecabedrijf met veel franchiseondernemers. Her en der in het land werken naar schatting zo'n 70 tot 80 Wajongers. Zij werken voornamelijk in ondersteunende functies (in de keuken, schoonmaak, en dergelijke). McDonald's Nederland en UWV hebben de wens uitgesproken om de inzet van Wajongers meer gestructureerd aan te pakken. Partijen werken aan een convenant. In de tussentijd is gestart met een pilot in Amsterdam-Noord en Zaandam. Inmiddels werken daar vier Wajongers op een tijdelijk contract. Er wordt gebruikgemaakt van verschillende voorzieningen (proefplaatsing, jobcoach en loondispensatie). Op korte termijn wordt de pilot uitgebreid naar vestigingen in Den Haag, Noord-Holland, Rivierland en Arnhem. UWV en MacDonal'd's zijn bezig met een op maat gesneden model voor jobcoaching., waarbij McDonald's op termijn zelf de jobcoaching wil verzorgen.

RoFood: Leerwerktrajecten voor WWB'ers en SW'ers

Werk en Inkomen (voorheen Robedrijf) is uitgegroeid tot het 'mens-ontwikkelingsbedrijf' van de gemeente Rotterdam. In samenwerking met het Werkgeversservicepunt Rijnmond is in 2006 het werk-/leertraject RoFood ontwikkeld voor mensen met een kleine, maar overbrugbare afstand tot de (catering) arbeidsmarkt. In de praktijk gaat het om mensen uit de WWB populatie en soms ook de SW doelgroep. De eerste maand van het werk-/leertraject is voornamelijk gericht op theorie, de laatste twee maanden op toepassing van het geleerde in de praktijk. In 2011 hebben ruim 100 mensen aan het traject deelgenomen. Daarvan stroomde ongeveer 54 procent uit naar een betaalde baan in de bedrijfs catering en horeca. Dit waren meestal parttime banen, omdat dit binnen de bedrijfs catering bijna standaard is. In 2012 was het aantal een stuk lager, mede door de nieuwe aanbesteding van de catering door de gemeente Rotterdam en kostenbesparingen binnen de bedrijfs catering in het algemeen.

Recent is ook gestart met een BBL-traject Horeca voor SW-medewerkers op niveau mbo-1. In oktober 2012 is begonnen met een klasje van 14 medewerkers. De opleiding eindigt in juni 2013 en wordt afgesloten met een examen. De medewerker moet dan beschikken over basisvaardigheden waarmee hij/zij aan de slag kan in de catering. Er worden nog afspraken over de uitstroom van SW-medewerkers gemaakt met het cateringbedrijf van de gemeente (Eurest). Kenmerk certificeerde het programma en de leermeesters en heeft ook de behoefte onder bedrijven in kaart gebracht. De gemeente Rotterdam draagt de kosten van beide trajecten.

Gastvrij Talent leidt jongvolwassenen op in de horeca

In Arnhem worden jongvolwassenen met een uitkering klaargestoomd voor een baan in de horeca. Het gaat om WWB-ers en Wajongers, die worden opgeleid tot gastheer/-vrouw of kok. Een groep bestaat uit maximaal 20 deelnemers. Het project is een idee van de gemeente Arnhem, dat samen met uitkeringsinstantie UWV is verwezenlijkt. Deelnemers aan Gastvrij Talent volgen drie maanden lang workshops van een trainer met ruim dertig jaar ervaring in de sector. Ze mogen in die periode ook proefdraaien bij een horecaonderneming. Daarna worden de deelnemers individueel geplaatst bij deelnemende horecabedrijven. Dat gebeurt na een aantal selectiegesprekken en één of een paar dagen op proef meedraaien. Als er een 'klik' tussen de ondernemer en de kandidaat is start de deelnemer vervolgens met een proefplaatsing (met behoud van uitkering) die loopt tot eind augustus. Deelnemers volgen dan wekelijks een workshop. Aansluitend komen de deelnemers bij het horecabedrijf in dienst met een betaalde leerovereenkomst en gaan ze de kwalificerende opleiding volgen aan ROC Rijn IJssel (vakschool Wageningen). Ze krijgen dan een jaarcontract en gaan een dag in de week naar school. Het traject wordt betaald door de gemeente en UWV; de gemeente financiert voor, en declareert de kosten voor Wajong-deelnemers bij UWV. De eerste lichte deelnemers heeft het traject nog niet helemaal afgerond, maar de ervaringen waren dermate positief dat er al gestart is met een tweede groep.

De horeca werkt! Werkzoekenden maken kennis met de horeca

Na een succesvolle eerste editie in 2012 organiseerden Werkgeversservicepunt Groot-Amsterdam en Koninklijke Horeca Nederland in maart 2013 wederom De Horeca Werkt!. In deze vierdaagse ontmoeting tussen werkgevers uit de horeca en werkzoekenden werd geprobeerd zoveel mogelijk vacatures in te vullen. De werkzoekenden volgden masterclasses van ervaren hoteliers, bezochten hotels en deden speeddate-sollicitaties met potentiële werkgevers. In totaal namen 26 hotels (deels ketens) en één restaurant deel. Ongeveer 75 werkzoekenden hebben de activiteiten bezocht. Er lopen nog procedures, begin mei waren er negen mensen aan de slag in de horeca. Deze manier van kennismaken maakt het mogelijk om vooroordelen over uitkeringsgerechtigden weg te nemen; werkgevers zijn vaak verrast door het niveau. Door de crisis waren er dit jaar minder vacatures dan verwacht; organisatoren zien het project daarom ook als een investering in de toekomst, voor als de markt weer aantrekt. Dit jaar deden voor het eerst ook de andere G4 steden mee met De Horeca Werkt! De werkgeversservicepunten van Den Haag, Utrecht Rotterdam trekken samen met Amsterdam op om gelijktijdig De Horeca Werkt! te organiseren. De invulling van de tweede editie verschilt per stad. Amsterdam richt zich met name op de hotels, in Rotterdam ligt de focus op catering en (fastfood) restaurants en in de andere steden is het een mix van beide.

ROC Mondriaan: maatwerkopleiding via e-learning

ROC Mondriaan heeft in samenwerking met het Springinstituut een aantal maatwerkopleidingen ontwikkeld, onder andere voor (zelfstandig werkend) kok en gastheer/-vrouw. Het theoriegedeelte vindt online plaats. De uitvoering van het praktijkgedeelte vindt plaats in de praktijk, in de vorm van een BBL-traject. De student volgt een individueel leertraject en kan op elk gewenst moment in een jaar starten. Het concept kan ingezet worden in een maatwerk traject voor een specifieke werkgever, maar ook in een algemene variant. De opleidingen zijn bedoeld voor zowel bestaande medewerkers als nieuwe medewerkers zonder diploma in de betreffende functie. Omdat een deel van de deelnemers doorgroeit naar een andere functie ontstaan er binnen organisaties nieuwe vacatures. Sommige werkgevers gebruiken de opleiding ook als wervingsinstrument. Momenteel zijn er ongeveer 100 studenten ingeschreven voor een online-opleiding in de horeca. De gemiddelde leeftijd ligt rond de 35 jaar. Hieronder bevinden zich ook (voormalig) werkzoekenden, maar hoeveel is onbekend.

Belangrijke factoren en aandachtspunten

Er zijn dus zeker instroommogelijkheden in de sector voor zij-instromers en specifieke doelgroepen, maar het is belangrijk goed te kijken naar de behoeften en wensen van werkgevers, en naar de interesse en kwaliteiten van kandidaten. Een paar aandachtspunten²⁵:

- Horeca-ondernemers denken vaak vooral praktisch. Het zijn vaak kleinere bedrijven zonder aparte HR-afdeling. Er zijn in de branche zeker ondernemers die ouderen of mensen met een arbeidsbeperking een kans willen bieden. Bedrijven verwachten hiervoor wel voorzieningen en financiële compensatie voor de extra begeleiding van deze mensen.
- In de catering is al veel ervaring opgedaan met de inzet van mensen met een arbeidshandicap of beperking. De ervaring leert dat dit een goede kans van slagen heeft, mits de kandidaten goed worden begeleid. Ook hier geldt dat tegemoetkomingen belangrijk zijn, zeker gezien de smalle marges waarmee cateringbedrijven vaak moeten werken. Het inschakelen van kwetsbare groepen is niet per se goedkoper, ook al krijgen bedrijven hiervoor tegemoetkomingen en voorzieningen. Dat maakt het voor opdrachtgevers, waaronder gemeenten en UWV, belangrijk om in contracten ruimte te bieden voor begeleidingsuren.
- Social-retourafspraken in contracten bieden extra mogelijkheden maar in de praktijk zitten er ook haken en ogen aan. Door de vele contractwisselingen in de catering worden er per saldo niet altijd extra mensen met een beperking in dienst genomen, maar lijkt er soms sprake van het 'rondpompen' van kandidaten. Ook zijn bedrijven waar al veel kwetsbare groepen aan het werk zijn soms in het nadeel, omdat ze geen extra mensen uit deze groepen kunnen opnemen. Het is dus belangrijk om goed te kijken naar de uitwerking van social-retourbepalingen.
- Het is zaak ondernemers te ontlasten bij het aanvragen van voorzieningen, de administratieve rompslomp kan hen in de praktijk echt weerhouden. Bovendien zijn ondernemers in de horeca gewend snel te beslissen en te handelen. Als de procedures lang duren, is de kans groot dat ze afhaken. Dit vergt dat adviseurs van gemeenten en UWV echt snel kunnen beslissen over het al of niet toekennen van voorzieningen. In de praktijk vergt dit natuurlijk zorgvuldige procedures, het is daarom vooral van belang om duidelijk te communiceren over aanvraagtermijnen. Ook is het voor ondernemers met meerdere Wajongers prettig om één jobcoach te hebben.
- De BBL-route blijkt voor deze sector een aantrekkelijke leerweg voor volwassenen te zijn. Men kan aan het werk en hoeft maar één dag in de week naar school. Er zijn ook succesvolle initiatieven met e-learning waardoor mensen nog minder terug hoeven naar de schoolbanken (zie het project van ROC Mondriaan in box 4.3).
- Veel ondernemers maakt het niet uit of ze aan de slag gaan met iemand uit de WSW of een Wajonger. Dit maakt het belangrijk dat adviseurs van UWV weten wat er komt kijken bij het plaatsen van een SW'er, en adviseurs van gemeenten bij het plaatsen van iemand uit de WW of Wajong. De ontwikkeling van werkgeversservicepunten, waarin gemeenten en UWV samenwerken, biedt op dit punt natuurlijk goede aanknopingspunten.
- Er is geen behoefte aan grote projecten of plannen. Kleinschalige projecten hebben, zeker in deze sector, het meeste kans van slagen. Het is bovendien belangrijk om niet vooraf alles 'dicht te timmeren', maar gaande het proces te kunnen bijsturen als dat nodig is. Dat sluit beter aan bij de cultuur in de sector en daardoor neemt de kans op succes toe.

4.4. Kansen naar regio

Er zijn grote verschillen tussen regio's: in omvang van de werkgelegenheid in de sector en in ontwikkelingen in de vacaturemarkt. Daarmee verschillen ook de instroomkansen tussen regio's. Tabel 10 geeft een overzicht van een aantal relevante kengetallen voor alle 35 arbeidsmarktregio's. Daarbij geldt: hoe vaker een groene aanduiding, hoe beter de kansen op instroom, en hoe vaker een rode aanduiding hoe slechter de kansen op instroom. Het gaat hier om de totale sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie.

²⁵ De aandachtspunten zijn voornamelijk afgeleid uit een bijeenkomst met sectordeskundigen die UWV ten behoeve van deze beschrijving heeft georganiseerd. Aan deze bijeenkomst namen vertegenwoordigers van grotere ondernemingen, koepelorganisaties en kenniscentra uit alle drie de branches en van enkele werkgeversservicepunten deel.

Tabel 10 Werkgelegenheid en vacatures in Horeca, catering en verblijfsrecreatie
Verschillen tussen regio's

	aandeel in werkgelegenheid regio (2011)	aantal vacatures 2012	aandeel in vacaturemarkt 2012	groei/ krimp vacatures '10/'11*	groei/ krimp vacatures '11/'12*	Vacatures op werkgelegenheid 2011
Groningen	3,6%	1522	9,0%	krimp	groei	13%
Friesland	3,8%	2435	17,6%	stabiel	krimp	26%
Drenthe	4,3%	686	16,5%	groei	groei	13%
IJsselVechtstreek	4,1%	1303	9,6%	groei	groei	13%
Twente	4,1%	974	6,8%	groei	krimp	10%
Stedendriehoek	4,4%	2112	10,1%	groei	krimp	20%
Midden-Gelderland	3,7%	906	6,6%	krimp	krimp	16%
Food Valley	3,6%	500	5,8%	krimp	krimp	14%
Zuid-Gelderland	4,0%	610	7,1%	stabiel	krimp	14%
Achterhoek	4,9%	305	5,3%	groei	krimp	7%
Rivierenland	3,1%	393	4,7%	groei	krimp	15%
Flevoland	3,0%	691	6,3%	groei	krimp	18%
Gooi en Vechtstreek	3,7%	821	8,0%	krimp	groei	16%
Midden-Utrecht	3,7%	2594	5,7%	groei	groei	13%
Oost-Utrecht	3,5%	870	6,6%	krimp	krimp	18%
Noord-Holland-Noord	4,8%	1272	7,7%	krimp	krimp	11%
Zuid-Kennemerland	4,8%	1261	8,9%	groei	stabiel	18%
Zaanstreek-Waterland	3,8%	482	7,1%	krimp	krimp	15%
Groot-Amsterdam	5,9%	8527	11,6%	stabiel	groei	13%
Holland Rijnland	4,6%	1660	9,9%	groei	groei	15%
Midden-Holland	2,8%	250	4,3%	groei	groei	8%
Haaglanden	3,4%	2419	7,2%	groei	groei	14%
Zuid-Holland-Centraal	4,2%	494	5,6%	krimp	krimp	11%
Rijnmond	3,7%	2915	6,1%	groei	krimp	14%
Drechtsteden	2,6%	253	3,3%	krimp	krimp	12%
Gorinchem	2,9%	258	6,0%	krimp	krimp	17%
Zeeland	6,3%	5910	29,7%	krimp	groei	57%
West-Brabant	3,7%	1663	6,8%	groei	krimp	15%
Helmond-De Peel	3,9%	186	3,7%	krimp	krimp	8%
Midden-Brabant	3,8%	1579	9,7%	groei	krimp	21%
Noordoost-Brabant	4,7%	1238	5,3%	krimp	krimp	10%
Zuidoost-Brabant	4,0%	1399	6,2%	groei	krimp	13%
Noord-Limburg	5,0%	798	9,4%	krimp	krimp	14%
Midden-Limburg	4,7%	761	10,7%	groei	groei	13%
Zuid-Limburg	5,0%	3517	17,7%	groei	krimp	29%
Nederland	4,2%	57153	8,7%	groei	stabiel	17%

Bronnen: CBS, UWV

* Bij een groei of krimp van minder dan 2 procent wordt de ontwikkeling als stabiel aangeduid.

De vijf regio's met de beste kansen op instroom in de sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie zijn:

1. Zeeland: veel werkgelegenheid en vacatures, een hoge vacaturegraad en een groei van het aantal vacatures in 2012. Er was wel een krimp in het aantal vacatures in 2011.
2. Midden-Limburg: veel werkgelegenheid en vacatures en groei van het aantal vacatures in 2011 en 2012. De vacaturegraad ligt wel onder het landelijk gemiddelde.
3. Groot-Amsterdam: veel werkgelegenheid en vacatures, een groei van het aantal vacatures in 2012. De vacaturegraad ligt ook hier wat onder het landelijk gemiddelde.
4. Drenthe: een groot aandeel van de sector in de regionale in de vacaturemarkt, met twee opeenvolgende jaren van groei (2011 en 2012). Het aandeel in de werkgelegenheid ligt ongeveer op het gemiddelde, de vacaturegraad ligt er iets onder.
5. Zuid-Limburg: veel werkgelegenheid en vacatures, een hoge vacaturegraad, en groei van het aantal vacatures in 2011. In 2012 daalde het aantal vacatures, maar de daling is kleiner dan in veel andere regio's.

4.5. Uitstroom vanuit de sector

Grote uitstroom uit de sector

Jaarlijks stromen er ook veel mensen uit de sector. Het uitstroomprofiel in tabel 11 is gebaseerd op CBS-materiaal over 2009 en 2010. Een volledig beeld is te vinden in tabel B3 in Bijlage II. Ruim een kwart van de medewerkers uit 2009 was in 2010 niet meer werkzaam in de sector. Daarmee is de uitstroom uit de sector veel groter dan gemiddeld.

De meeste ex-werknemers gaan in een andere sector werken: 45 procent van de uitstroom. Dat is wel lager dan het gemiddelde over sectoren. De grootste intersectorale stroom gaat naar de uitzendbureaus (22 procent), gevolgd door de detailhandel, overige zakelijke dienstverlening, zorg en cultuur, sport en recreatie.

Tabel 11 Uitstroomprofiel Horeca, catering en verblijfsrecreatie (2009-2010)

2009-2010	Horeca, catering en verblijfsrecreatie	Alle sectoren	Niveau sector ivm totaal
Totale uitstroom	44.500	1.074.600	
In % van de werkgelegenheid	26%	17%	Zeer hoog
Waarvan:			
Naar andere sector	45%	54%	Zeer laag
Naar uitkering	18%	18%	Gemiddeld
<i>WW</i>	7%	10%	Laag
<i>AO</i>	2%	2%	Gemiddeld
<i>Bijstand</i>	3%	2%	Gemiddeld
<i>Overige uitkering</i>	4%	4%	Gemiddeld
Naar pensioen	2%	6%	Zeer laag
Naar overig	38%	21%	Zeer hoog
<i>Studie</i>	15%	5%	Zeer hoog
<i>Zelfstandige</i>	5%	4%	Gemiddeld
<i>Migrant</i>	2%	2%	Gemiddeld
<i>Overig niet-uitkeringsgerechtigd, geen werk</i>	16%	10%	Hoog

Top 5 sectoren van bestemming

Vanuit: Horeca, catering en verblijfsrecreatie	Vanuit: Alle sectoren
Uitzendbureaus	Uitzendbureaus
Detailhandel	Overige zakelijke dienstverlening
Overige zakelijke dienstverlening	Groothandel
Zorg	Zorg
Cultuur, sport en recreatie	Overige industrie

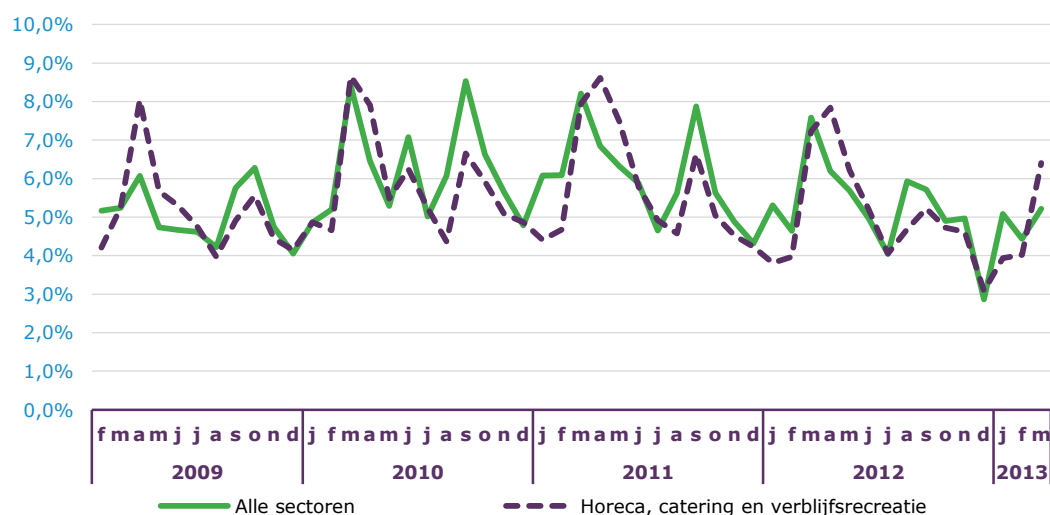
Bron: CBS op verzoek van UWV. Uitstromers zijn ingedeeld op basis van hun voornaamste inkomstenbron in beide jaren. Veel studenten en scholieren met een bijbaan in de horeca blijven dus buiten beeld.

Aangezien er veel jonge mensen in de sector werken, stromen er relatief weinig mensen uit naar pensioen (2 procent). Veel ex-werknemers uit 2009 studeren een jaar later weer of nog (15 procent). De uitstroom naar een uitkering is met 18 procent gemiddeld. Er zijn wel relatief veel ex-werknemers niet-uitkeringsgerechtigd en niet aan het werk (16 procent).

Kans op werk voor WW'ers uit de sector is ongeveer gemiddeld

In § 3.1 kwam al naar voren dat het aantal WW-uitkeringen vanuit de horeca, catering en verblijfsrecreatie in de tweede helft van 2012 fors is gestegen. Maandelijks worden er ook enkele honderden WW-uitkeringen beëindigd vanwege werkherhervatting. Het aandeel werkherhervattingen bij WW-uitkeringen uit de horeca wijkt niet substantieel af van het gemiddelde over alle sectoren. Figuur 4 brengt dit in beeld. Sinds begin 2009 was de maandelijkse kans op uitstroom uit de WW voor mensen uit de sector 5,4 procent (tegen een gemiddelde van 5,6 procent). De kans op uitstroom naar werk is bij WW'ers uit de sector in het voorjaar (maart/april) doorgaans wat hoger dan gemiddeld, in andere perioden iets lager dan gemiddeld.

Figuur 4 **Maandelijkse kans op uitstroom naar werk vanuit WW**
Uitstroom naar werk als percentage van de som van het volume aan het begin van de maand en instroom in de betreffende maand



Bron: UWV. Het gaat hier om de uitstroomkansen van alle WW-gerechtigden. In de horeca werken relatief veel jongeren, die doorgaans sneller werk vinden dan ouderen. Er werken ook veel lageropgeleiden en die komen juist minder gemakkelijk aan het werk. Deze achtergrondkenmerken zijn niet verdisconteerd in de kans op uitstroom naar werk.

Bijna de helft van de werkhervatters gaat weer aan de slag in de sector

In 2011 vonden ruim 17.000 niet-werkende werkzoekenden afkomstig uit de sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie werk. In 2010 waren dat er nog bijna 20.000. Bijna de helft van deze werkhervatters gaat weer in de horeca, catering of verblijfsrecreatie aan de slag. Dit is af te leiden uit tabel 12. Bijna een vijfde van de werkhervatters gaat voor een uitzendbureau werken. Daarnaast gaan er nog substantiële aantallen aan het werk in de detailhandel, zorg en welzijn en de overige zakelijke dienstverlening.

Tabel 12 **Bestemming van werkhervatters uit de Horeca, catering en verblijfsrecreatie**

Voormalig NWW-ers afkomstig uit de horeca, catering en verblijfsrecreatie

Bedrijfstak na NWW	2010	2011
Landbouw en visserij		0%
Bouwnijverheid		1%
Detailhandel		7%
Groothandel		2%
Industrie en delfstoffen		4%
Vervoer en opslag		2%
Horeca, catering en verblijfsrecreatie		45%
Gezondheidszorg, welzijn en cultuur		8%
Financiële dienstverlening		0%
Reiniging/schoonmaak		3%
Uitzendbedrijven		19%
Overige zakelijke dienstverlening		8%
Onderwijs		1%
Energie, water en afvalvoorziening		1%
Openbaar bestuur en overheidsdiensten		1%

Bron: UWV

Overall beeld: veel intersectorale mobiliteit naar zakelijke dienstverlening, handel en zorg

Deze paragraaf laat zien dat er jaarlijks veel mensen de sector verlaten, meer dan het gemiddelde over alle sectoren. Dat heeft vooral te maken met de jonge populatie die deels (weer) gaat studeren, en met de vele tijdelijke contracten en het seizoenswerk. Er is veel intersectorale mobiliteit vanuit de sector naar de zakelijke dienstverlening, de (detail)handel en de zorg. Vaardigheden die worden opgedaan in de horeca (vooral het omgaan met klanten) blijken vaak goed bruikbaar in andere sectoren.

Literatuurlijst

- Bedrijfschap Horeca en Catering. *Arbeidsmarktanalyse 2010*.
- Bedrijfschap Horeca en Catering. *Arbeidsmarktanalyse 2012*.
- Doeven, I. *Arbeidsmarkt recreatie 2011*. Amsterdam, maart 2012.
- FMN. *De Nederlandse Facility Managementmarkt 2012. Een overzicht van cijfers, trends en ontwikkelingen, 2012*.
- Kennissite MKB en ondernemerschap. *Horeca. Uitgebreide actuele prognose*, december 2012.
- Kenwerk. *Trends en cijfers facilitaire dienstverlening. Zicht op arbeidsmarkt en onderwijs 2012-2013*.
- Kenwerk. *Trends en cijfers horeca. Zicht op arbeidsmarkt en onderwijs 2012-2013*.
- Kenwerk. *Trends en cijfers recreatie. Zicht op arbeidsmarkt en onderwijs 2012-2013*.
- Koppes, L.L.J., e.a. Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2011. Methodologie en globale resultaten. TNO, 2012.
- Nederlands Bureau voor Toerisme en Congressen. *Kerncijfers 2012. Gastvrijheidseconomie*.
- OSB, Veneca en Nederlandse Veiligheidsbranche. *Blijvend van waarde. Bidbook 2011 Facilitaire dienstverlening*.
- Rabobank, *Cijfers en trends, editie 2012/2013*.
- Sanders, J., L. Keijzer, E. van Wijk, G. Geuskens. *Duurzame inzetbaarheid. Inventarisatie en de noodzaak van scholing*. TNO in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen. November 2011.
- UWV-prognose 2013 (update januari 2013), UWV, januari 2013.
- UWV. *Vacatures in Nederland 2011*. De vacaturemarkt en personeelswerving in beeld. Amsterdam, februari 2012.
- Veneca. *Jaarcijfers 2011-2012*.
- Veneca. *Focus 2011. Cijfers en trends in de contractcatering*.

Horeca

Cao

De huidige horeca-cao loopt tot en met december 2013, met een uitloop tot april 2014. De cao is afgesloten door Koninklijke Horeca Nederland (KHN, namens werkgevers) en De Unie, CNV Vakmensen en FNV Horeca. Daarnaast is een cao afgesloten tussen het Nederlands Horeca Gilde en de lokale vakorganisatie ABGP te Amsterdam. Deze cao loopt tot en met 31 december 2013.

Brancheorganisaties

Koninklijke Horeca Nederland is de organisatie die de individuele en collectieve belangen vertegenwoordigt van meer dan 20.000 horecaondernemers. Er werken in totaal 188.000 werknemers bij de aangesloten leden. KHN behartigt de belangen van de horeca-ondernemers bij bijvoorbeeld cao-onderhandelingen, regeldruk, duurzaam ondernemen, arbeidswetgeving en beroepsonderwijs. Website: www.khn.nl.

Het Nederlands Horeca Gilde (NHG) is een werkgeversorganisatie voor horeca-ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Het Nederlands Horeca Gilde is opgericht in 1994 en heeft op dit moment ruim 750 leden.

Website: www.horecagilde.nl.

Stichting Vakbekwaamheid Horeca

De Stichting Vakbekwaamheid Horeca (SVH) is opgericht door sociale partners in de horeca. SVH zet zich in voor voldoende en vakbekwame medewerkers en houdt zich bezig met arbeidsmarkt vraagstukken, scholing en HR in de horeca. Voor werkenden in de horeca is SVH het toonaangevende instituut voor opleidings- en loopbaanadvies, leermiddelen en examens. SVH ondersteunt horeca-ondernemers met voorlichting, campagnes en praktische hulpmiddelen.

Website: www.svh.nl.

Bedrijfschap Horeca en Catering

Bedrijfschap Horeca en Catering is een onafhankelijke en non-profit kennisorganisatie. Het verzamelt, ontwikkelt en deelt betrouwbare informatie en inspiratie. Het Bedrijfschap is nu nog onderdeel van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie (PBO), waarin werkgevers en werknemers uit de horeca zijn vertegenwoordigd. Binnenkort houdt het Bedrijfschap op te bestaan. De in zestig jaar opgebouwde kennis en ervaring blijven behouden. Het online platform mijnhoreca.nl wordt het hart van deze nieuwe toekomst.

Website: www.kenniscentrumhoreca.nl, www.mijnhoreca.nl.

Contractcatering

Cao

De cao voor de contractcatering geldt van 1 april 2013 tot 1 april 2014. De nieuwe cao heeft een looptijd van één jaar, van 1 april 2013 tot 1 april 2014. Hij wordt afgesloten door de Vereniging van Nederlandse Cateringorganisaties (Veneca, namens werkgevers) en FNV Horecabond, CNV Vakmensen en De Unie (namens werknemers).

Brancheorganisatie

De Vereniging Nederlandse Cateringorganisaties (Veneca) is in 1985 opgericht. Bij Veneca zijn landelijk opererende contractcateringorganisaties aangesloten, die samen 90 procent van de markt vertegenwoordigen en ruim 2 miljoen maaltijden per dag verzorgen. Deze contractcaterers verzorgen de restauratieve diensten bij bedrijven, onderwijs, overheid, instellingen en luchtvaartmaatschappijen (*in-flight-catering*). Veneca behartigt de sociale en economische belangen van de leden.

Website: www.veneca.nl.

Stichting Opleidingen Contractcatering (OCC)

Stichting Opleidingen Contractcatering (OCC) ontwikkelt opleidingen en lesmateriaal voor de contractcateringbranche en neemt de examens af. Er worden vijf opleidingen aangeboden die worden afgesloten met een praktijk- en/of theorie-examen: Cateringmedewerker, Cateringbeheerder, Coachend leidinggeven, Security awareness en Leermeester. OCC organiseert de examens en is verantwoordelijk voor de controle.

Website: www.opleidingencontractcatering.nl.

Recreatie

Cao

De huidige cao Recreatie loopt van 1 juli 2012 tot 1 juli 2013. Hij is afgesloten door RECRON (namens werkgevers) en FNV Horecabond, CNV Vakmensen en Abvakabo FNV (namens werknemers).

Brancheorganisatie

RECRON, de Vereniging van Recreatieondernemers Nederland, streeft naar een optimaal ondernemersklimaat in de recreatiebranche en behartigt de collectieve en individuele belangen van de leden. RECRON is opgericht in 1969 en telt momenteel ruim 2.000 leden. 86 procent van de werknemers in de branche is werkzaam bij RECRON-leden.

Website: www.recron.nl.

Sociaal Fonds Recreatie

De Stichting Sociaal Fonds Recreatie (SFRecreatie) vertegenwoordigt de sectoren verblijfsrecreatie (campings, bungalowparken en groepsaccommodaties), zwembaden en buitensportbedrijven. Het bestuur van SFRecreatie bestaat uit vertegenwoordigers namens werkgevers (RECRON) en werknemers (FNV Recreatie, CNV Vakmensen en Abvakabo FNV). SFRecreatie geeft advies en ondersteuning aan werkgevers en werknemers bij de toepassing van beleid rond ziekteverzuim, arbeidsomstandigheden, re-integratie, generatiemanagement, arbeidsmarkt- en scholingsbeleid, medezeggenschap en doelgroepen. SFRecreatie financiert, subsidieert en ontwikkelt praktische instrumenten. Het cursusprogramma van SFRecreatie is een van de pijlers van het beroepsonderwijs in de recreatiebranche.

Website: www.sectorrecreatie.nl.

Brancheoverstijgende organisaties

Bonden

Er zijn drie bonden bij het arbeidsvoorwaardenoverleg in de sector betrokken:

- FNV Horecabond behartigt de belangen van werknemers in de sector Horeca, catering en recreatie. Er zijn drie aparte onderdelen: FNV Horeca, FNV Catering en FNV Recreatie.
www.fnvhorecabond.nl
- CNV Vakmensen is de grootste bond binnen het CNV. De bond komt op voor werknemers in het vervoer, de industrie, voeding, bouw, facilitaire dienstverlening en Kunst en Cultuur.
www.cnvvakmensen.nl
- De Unie organiseert werkenden in verschillende beroepsgroepen en geledingen van (vooral) het bedrijfsleven en de (semi)overheid. De leden van De Unie hebben vaak een leidinggevende positie in het midden en hoger kader of streven naar een professionele carrière op hun vakgebied.
www.unie.nl

Naast de collectieve belangenbehartiging bieden deze bonden ook individuele dienstverlening aan hun leden.

Kenwerk: kenniscentrum beroepsonderwijs-bedrijfsleven

Kenwerk is het kenniscentrum beroepsonderwijs-bedrijfsleven voor de sectoren horeca, bakkerij, reizen, recreatie en facilitaire dienstverlening. Activiteiten van Kenwerk liggen op het gebied van:

- het erkennen, begeleiden en adviseren van leerbedrijven;
- het vertalen van arbeidsmarktontwikkelingen naar opleidingsinhoud;
- het bieden van deskundigheid op het gebied van kwalificeren en examineren;
- het stimuleren van regionaal overleg tussen ROC's en leerbedrijven;
- het uitvoeren van projecten ter verbetering van de aansluiting tussen bedrijfsleven en onderwijs.

Website: www.kenwerk.nl.

Interessante sites

Horecaterren.nl (www.svh.nl/producten/horecaterren)

Horecaterren informeert jongeren op een realistische manier over hun mogelijkheden in de horeca. Beleving en actualiteit staan centraal. Met allerlei handige hulpmiddelen ontdekken jongeren waar hun talenten liggen. Maar ook praktische zaken, zoals het vinden van de dichtstbijzijnde horecaopleiding, komen aan bod. Docenten en decanen kunnen op Horecaterren de Horeca Roadshow boeken. Dit is een bijzondere manier om de klas kennis te laten maken met de veelzijdigheid van het vak.

www.werkenindehoreca.nl

Werkenindehoreca.nl is een vacaturesite met vacatures van uitsluitend horecabedrijven (dus niet van uitzendorganisaties en bemiddelingsbureaus). Er is een ruime keuze in banen en bijbanen van verschillende niveaus. Alle vacatures van de aangesloten horecabedrijven worden gepubliceerd: fulltime en parttime jobs, bijbanen, startbanen, managementvacatures, maar ook stageplaatsen (BOL) en leerplaatsen (BBL) in de horeca. Er zijn mogelijkheden om te zoeken op regio, postcode, functiegroep, functiekenmerk, soort dienstverband, horecaketten of groep of aantal sterren van de hotel of michelinclassificatie. Voor specifieke vacatures in een hotel is er Werkenineenhotel.nl.

Tabel B1 Niet-werkende werkzoekenden in een aantal voor Horeca, catering en recreatie interessante beroepen*Bij UWV ingeschreven per ultimo februari*

	2011	2012	2013	Ontwikkeling '12-'13
Lager				
Buffet-/barbediende, oliebolle-, poffertjesbakker, snackbarbediende (frituur)	893	830	959	16%
receptionist, baliedewerker	10763	10955	14833	35%
kelner, serveerster	12031	11291	13616	21%
hoofd linnenkamer hotel, inrichting, schip	149	136	139	2%
hulpkok, keukenassistent (koken en schoonmaken)	2760	2581	2902	12%
kok (lager)	164	149	172	15%
snackbarhouder	148	130	140	8%
café-, barhouder	318	305	379	24%
Middelbaar				
bedrijfshoofd (tevens kok) klein restaurant	706	707	877	24%
chef-kok kleine keuken	242	255	496	95%
oberkelner	1181	1127	1549	37%
instellings-, dieetkok; kok (middelbaar)	2681	2587	3260	26%
chef-kok grote keuken, bedrijfshoofd (tevens kok) middelgroot restaurant	218	179	283	58%
Bedrijfshoofd klein hotel, pension, vakantiecentrum	105	93	75	-19%
Bedrijfshoofd middelgroot hotel, pension, vakantiecentrum, restaurant, kantine, café, bar, snackbar	267	241	314	30%
Hoger				
manager hotel, restaurant, congres-, vakantiecentrum, schoonmaakbedrijf, wasserij, kapperszaak	838	841	1047	24%

Bron:UWV

Tabel B2 Spanningsindicator 2012

De spanningsindicator geeft de verhouding weer tussen het aantal gepubliceerde openstaande vacatures en het aantal korter dan een half jaar ingeschreven werkzoekenden in hetzelfde beroep. Het aantal openstaande vacatures is gebaseerd op Jobfeed. Dit bestand met internetvacatures is ontdubbeld, herwogen en opgehoogd naar het totaal aan openstaande vacatures volgens het CBS.

Als er meer vacatures zijn dan werkzoekenden is de arbeidsmarkt in dit beroep (zeer) krap. Zijn er meer werkzoekenden dan vacatures, dan is de arbeidsmarkt (ruim). Alleen beroepen waarvoor het aantal openstaande vacatures in het vierde kwartaal van 2012 meer dan 100 is, worden weergegeven.

Sommige beroepen lijken wel enige verwantschap te tonen, bijvoorbeeld de kelners/serveersters (ruime arbeidsmarkt) en de bar-/buffetbedienenden (krappe arbeidsmarkt). Onduidelijk is in hoeverre er in de praktijk substitutie mogelijk is tussen beide beroepen. De uitkomsten moeten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

	Kwartaal			
	I	II	III	IV
Snackbarbediende, bar-/buffetbediende, medewerker cafeteria/counter	zeer krap	zeer krap	zeer krap	zeer krap
Kelner, serveerster	ruim	ruim	ruim	zeer ruim
Receptionist, baliemedewerker	zeer ruim	zeer ruim	zeer ruim	zeer ruim
Hulpkok, keukenassistent (koken en schoonmaken)	ruim	gemiddeld	ruim	ruim
Kok (middelbaar, ook instellings- en dieetkok)	gemiddeld	krap	gemiddeld	ruim
Chef-kok kleine keuken	ruim	ruim	zeer ruim	zeer ruim
Chef-kok grote keuken, bedrijfshoofd (tevens kok) middelgroot restaurant	gemiddeld	gemiddeld	ruim	zeer ruim
Manager hotel, restaurant, congres-, vakantiecentrum, schoonmaakbedrijf, wasserij, kapperszaak	ruim	ruim	ruim	zeer ruim
Chef.kok grote keuken, Bedrijfshoofd (tevens kok) klein restaurant	zeer ruim	zeer ruim	zeer ruim	zeer ruim
Bedrijfshoofd klein restaurant, kantine	ruim	gemiddeld	ruim	ruim
Bedrijfshoofd middelgroot hotel, pension, vakantiecentrum, restaurant, kantine, café, bar, snackbar	zeer krap	zeer krap	zeer krap	zeer krap

Bron: UWV

Tabel B3 Mobiliteit in de Horeca, catering en verblijfsrecreatie*Instroom, doorstroom en uitstroom, 2009-2010*

	Aantal			%		
	In-stroom	Door-stroom	Uit-stroom	In-stroom	Door-stroom	Uit-stroom
Totaal werknemers¹⁾	169750		168260			
Totaal in-, door-, uitstroom	46300	14870	44500	100	100	100
Uit/naar andere sector²⁾	16890		19830	36		45
Waarvan						
Landbouw	150		120	0		0
Procesindustrie	360		500	1		1
Grafimedia	30		30	0		0
Metalektro en metaalnijverheid	120		120	0		0
Overige industrie	150		160	0		0
Bouwnijverheid	360		330	1		1
Mobiliteitsbranche	140		180	0		0
Groothandel	720		1160	2		3
Detailhandel	2030		2390	4		5
Vervoer en opslag	440		560	1		1
Horeca	0		0	0		0
Informatie en communicatie	340		350	1		1
Financiële dienstverlening	670		510	1		1
Uitzendbureaus	4220		4340	9		10
Schoonmaak	920		940	2		2
Overige zakelijke dienstverlening	2640		2200	6		5
Openbaar bestuur	170		410	0		1
Onderwijs	200		480	0		1
Zorg	780		1990	2		4
Welzijn	220		520	0		1
Cultuur, sport en recreatie	1040		1290	2		3
Overige dienstverlening	630		660	1		1
Uit/naar uitkering	3640		7850	8		18
waarvan.						
WW-uitkering	1710		3280	4		7
AO-uitkering	280		710	1		2
bijstandsuitkering	930		1340	2		3
overige uitkering	670		1760	1		4
pensioen	50		750	0		2
Uit/naar anders dan baan of uitkering	25770		16820	56		38
waarvan						
als scholier/student	15000		6590	32		15
als zelfstandige	1240		2200	3		5
overig	9530		8040	21		18
waaronder als migrant	2710		1030	6		2

1) Het uitgangsjaar is voor in- en doorstromers 2010, voor uitstromers is het uitgangsjaar 2009.

2) De sector 'onbekend' is niet meegenomen. Totaal in- of uitstroom naar een andere sector is groter dan de onderliggende sectoren omdat de onbekenden in het totaal wel zijn meegenomen.

	In- stroom Aantal	Door- stroom	Uit- stroom	In- stroom %	Door- stroom	Uit- stroom
Van/naar inschrijving UWV	3640		5590	8		13
Geslacht						
Mannen	22830	8560	20440	49	58	46
Vrouwen	23470	6300	24060	51	42	54
Leeftijd						
15 tot 25 jaar	23650	6060	17970	51	41	40
25 tot 45 jaar	17020	6620	18790	37	45	42
45 tot 55 jaar	4250	1570	5000	9	11	11
55 tot 65 jaar	1380	620	2740	3	4	6
Herkomstgroepering						
Autochtonen	30620	10460	30200	66	70	68
Westerse allochtonen	5740	1580	5250	12	11	12
Niet-westerse allochtonen	9940	2840	9050	21	19	20
Type (nieuw) arbeidscontract³⁾						
Totaal	46300	1990	19230	100	13	43
waarvan						
vast	38450	1100	14870	83	7	33
waaronder						
stagiaire	150	30	130	0	0	0
WSW	0	0	10	0	0	0
flexibel	7850	890	4360	17	6	10
waaronder						
uitzendkracht	0	0	3050	0	0	7
oproepkracht	7850	890	1320	17	6	3

1) Een vast urencontract betekent: een contract met een vast aantal uren per maand.

Bron: CBS in opdracht van UWV

Colofon

Uitgave

UWV
Afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

020 7524115 of 020-7524116

Redactie

Mechelien van der Aalst
Kees van Uiter

Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding

UWV © 2013

