

Preventie- en beroepsop de hotelsector neemt zelf

Werkgevers en uitzendbureaus worden er dagelijks mee geconfronteerd: de basisfuncties op de horecawerkvloer raken niet vlot ingevuld. Horecabedrijven investeren in opleiding van vast personeel maar wat met de piekmomenten? Die worden opgevuld met uitzendkrachten... liefst met dezelfde kwaliteiten als vast personeel... Kandidaten met de juiste ingesteldheid zijn er wel, maar ze mankeren opleiding en ervaring.



Johan Holbrechts, Safety & Security Manager - Accor Hotels BeLux

Weinig jonge mensen kiezen nog een basisopleiding horeca: het is een zwaar beroep, vooral omwille van de onregelmatige werkuren. Wie in een horecastudie stapt, gaat voor een bachelorniveau, maar daarmee raken de plaatsen op de werkvloer niet opgevuld. Steeds meer twintigers en dertigers vormen nu de rekruteringsbasis voor bedrijven en uitzendbureaus. Na een eerste werkervaring en/of werkloosheid zoeken ze een (vaste) baan in een knelpuntberoep. Probleem? Deze mensen hebben geen enkele voorkennis of opleiding in de horecasector.

Niet opleiden kost geld...

De Europese statistieken op basis van economische activiteit tonen aan dat 5% van alle werkongevallen met meer dan drie dagen werkonbekwaamheid bij de horeca ondergebracht worden. Het gaat vooral om de jongste leeftijdscategorieën van 18 tot 24 jaar (21%) en van 25 tot 34 jaar (26%). De onregelmatige werkuren, de niet zo hoge loonschaal, de lage opleidingsgraad zorgen ervoor dat heel wat onervaren krachten via deze sector in de arbeidsmarkt stappen. De meer zeldzame zware ongevallen, al dan niet met fatale afloop, komen dan weer voor in de groep boven de 35 jaar. De Belgische horeca²⁾ scoort gemiddeld ten opzichte van de andere economische activiteiten: de hotelindustrie (ongevallenfrequentiegraad 21.23) doet het iets slechter dan de restaurants (OFG 18.79). Dit heeft te maken met de uitgebreide regelgeving voor keukens die de laatste jaren uitgewerkt werd. De horeca doet het dan weer beter dan bijvoorbeeld de voedingsverwerkingsindustrie (gemiddelde OFG 30.67) maar slechter dan de autoassemblage (OFG: 16.46).



David Debin, Sales & Operations Manager Horeca & Events bij Manpower

Zelf opleiden geeft kwaliteit op maat

Dat opleidingen onontbeerlijk zijn om een kwaliteitsvolle service af te leveren, weet Johan Holbrechts, Safety & Security Manager

- Accor Hotels BeLux: "Wij werken vooral met eigen personeel en zorgen ervoor dat iedereen de basisvaardigheden bezit en de specifieke kwaliteitseisen per merk duidelijk kent en toepast. In vast personeel investeren, biedt twee grote voordelen: de betrokkenheid bij het merk is groter – als men fier is op zijn merk zal men er ook meer in investeren. Anderzijds kan men voor eigen personeel opleidingen organiseren waarop men verder bouwt. Accor-hotels voorziet bijvoorbeeld per jaar verschillende trainingsmodules waarin steeds een ander aspect van ergonomie aan bod komt. Deze sessies worden voorbereid door ergonomen gespecialiseerd in de horeca-activiteiten en zijn een tiental jaar geleden opgestart toen uit een analyse van afwezigheidsstatistieken bleek dat schouder- en rugklachten een belangrijke oorzaak vormden voor arbeidsongeschiktheid. Ergonomie wordt ook doorgetrokken bij investeringen in nieuwe infrastructuur en apparaten. Stopcontacten worden bijvoorbeeld op de hoogte van lichtschaakelaars geplaatst om het bukken te vermijden. Het lage personeelsverloop bij Accor (19% tegenover een gemiddelde in de horeca van 50%) bewijst dat investeren in personeel loont". Daarnaast voorziet Accor ook opleidingen rond kwaliteit en ISO-opvolging en training rond acties en evacuatie bij brand.

En wat met uitzendkrachten? "Accor doet een beroep op uitzendkrachten in geval van piekmomenten en vooral bij onverwachtse uitval van personeel. In dat geval hebben we iemand nodig die de basisvaardigheden onder de knie heeft en onmiddellijk kan inspringen" aldus Johan Holbrechts.

Uitzendkantoor: selectie en training.

Het uitzendkantoor wordt meer en meer het selectiebureau voor horecaondernemers. Zaalpersoneel en hotelreceptionist zijn knelpuntberoepen, maar ook keukenmedewerkers en kamerpersoneel (housekeeping) zijn steeds moeilijker te vinden. "Wij vinden mensen met

leidingen: het heft in handen

de juiste ingesteldheid, maar zonder vakkennis,” aldus David Debin, Sales & Operations Manager Horeca & Events bij Manpower. “We worden geconfronteerd met twee feiten: de geschikte opleidingen worden nergens aangeboden en anderzijds doen bedrijven een beroep op onze mensen voor occasionele noden. De uitzendkracht moet onmiddellijk inzetbaar zijn, dat betekent dat hij het vak en de sector moet kennen. Onze aanpak bestaat erin zelf de opleiding te organiseren op basis van de noden en bekwaamheden die onze klanten ons vragen. Zo kunnen wij een pool van getrainde arbeidskrachten samenstellen die paraat staan om op elk moment in te springen. Onze opleidingen bestaan uit een theoretisch gedeelte en praktijk en kunnen ook aangepast worden op maat van de klant”.

Keukenmedewerkers en zaalpersoneel, hotelreceptie en kamerpersoneel.

Manpower organiseert vier specifieke horecaopleidingen. Kamer- en zaalpersoneel wordt zowel voor theorie als praktijk door Manpower opgeleid. De praktijk van de keuken en de hotelreceptie wordt op het terrein aangeleerd in de locatie van een klant, te vergelijken met een praktijkstage. Alle opleidingen worden afgerond met een competentietest. De bedoeling is deze opleidingen te laten certificeren zodat geslaagde kandidaten een formeel bewijs van kennis en

opleiding kunnen voorleggen. Manpower verzorgt nu al horecaopleidingen voor het Forem (Waalse Arbeidsbemiddeling) en is in onderhandeling met Actiris (Brussel) en de VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling).

Manpower gaat zelfs verder. In de tweede helft van dit jaar openen zij een heus trainingcenter waar alle faciliteiten voor deze vier horecaberoepen volwaardig zullen uitgebouwd zijn zodat alle opleidingen in-house kunnen gebeuren en de parate kennis van uitzendkrachten constant kan aangeleerd of bijgespijkerd worden.

Voorwaarden voor succes

Een goede vakkennis houdt al een groot stuk preventie in. Het is even zo belangrijk dat zowel de werkgever als de arbeidskracht overtuigd zijn van de voordelen van preventie. Dat zorgt ervoor dat ze elkaar bestuiven bij het opsporen van risicozones of –situaties en het zoeken naar een veilig(er) oplossing. Een partnership met betrokken sectoren en leveranciers zorgt ervoor dat het beleid opengetrokken wordt op regionaal of nationaal niveau. Daarnaast moet de opleiding aangepast worden aan de doelgroep tot wie ze zich richt. De opleidingsvideo voor Kamerpersoneel van Manpower, Accor en Axa is daarvan een goed voorbeeld (zie kader).

Isabel GRILLET ■

Opleiding met drie invalshoeken: rekrutering, functionele opleiding en preventie.



Een goed getrainde werknemer belangt meerdere partijen aan: Manpower, Accor hotels en Axa-arbeidsverzekeraar, realiseerden samen een **opleidingsvideo voor kamerpersoneel**. Wat is daar moeilijk aan, iedereen kan toch bedden opmaken? Nee, dus. De taken van kamerpersoneel zijn heel specifiek: regels bij het betreden van een hotelkamer, hoe omgaan met privacy en persoonlijke voorwerpen van de hotelgasten, nut en werking van alarmen, producten en uitrusting, valpartijen in gladde badkamers voorkomen, bedden opmaken zonder de rug te belasten, enz. “We breken met het stereotype beeld van het ‘kamermeisje’ en laten de hoofdrol vertolken door Ganga, geen model, maar een echte medewerker van een Ibis-hotel in Antwerpen. Zo wint het programma aan realiteitswaarde (...) en voelen de kandidaten zich in hun vak gevaloriseerd” zegt Johan Holbrechts, Safety and Security Manager bij Accor. Dit gezamenlijk initiatief van Manpower, Axa en Accor werd door de Hoge Raad voor Preventie en Bescherming op het Werk bekroond met de audiovisuele prijs, uitgereikt in het kader van een jaarlijkse wedstrijd voor de promotie van best practices op het vlak van risicopreventie, vorming, communicatie of werkorganisatie met het oog op de verbetering van de werkomstandigheden. De plechtigheid vond eind vorig jaar plaats bij de opening van de ‘Europese week voor veiligheid en gezondheid op het werk’, tijdens een colloquium georganiseerd door de ‘Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg!’, dat alle professionals die zich actief inzetten voor de veiligheid en het welzijn op het werk samenbracht.