

## **Uitwerking Cateringcongres: De toekomst van de catering: Samen vooruit!**

Op 9 november 2021 was het congres voor en over de cateringsector te Utrecht. Tijdens dit congres gingen werknemers, werkgevers en opdrachtgevers met elkaar in gesprek over de ontwikkelingen in de sector, gezamenlijke belangen en wat er nodig is om de catering toekomstbestendig te maken. Het was voor de eerste keer dat deze stakeholders binnen de catering op deze manier over de stand van zaken in de sector hebben gesproken. De deelnemers zijn na een plenair programma in subgroepen de dialoog aangegaan. Dit verslag is een samenvatting over de gedeelde thema's, dilemma's en welke richting de sector uit zou moeten gaan.

### **1. Begrip en vertrouwen tussen werknemer en werkgever**

Alle congresdeelnemers zijn doordrongen van het feit dat samenwerking noodzakelijk is om de sector toekomstbestendig te maken. De kloof tussen de werkvloer en het kantoor moet verdwijnen. Door elkaar op te zoeken en door werknemers te betrekken. Blijf elkaar vragen stellen en neem elkaar serieus totdat je vertrouwen hebt in het begrip over en weer.

Betrokkenheid: samen vooruit.

Niets doen is geen optie. De wil is er. Wat wel doen en welke stappen, moet samen worden bepaald, door werkgevers en werknemers. De kloof tussen de werkvloer en het kantoor wordt nu als te groot ervaren. De binding met elkaar lijkt ook verloren te gaan door de vele overnames die de sector kent. Een werknemers voelt zich meer betrokken bij de locatie dan bij de zoveelste cateraar die de locatie heeft overgenomen. Het wederzijds vertrouwen om samen met elkaar een dialoog aan te gaan, te benoemen wat er speelt en elkaar serieus te nemen lijken hierdoor onder druk te zijn gekomen.

Werknemers willen meer betrokken worden bij het proces om de sector toekomstbestendig te maken. Het feit dat verandering ook op weerstand kan stuiten wordt onderkent, maar kan worden weggenomen door eerlijk en transparant met elkaar in gesprek te gaan.

Werkgevers- en werknemersorganisatie zullen samen moeten vormgeven op welke manier werknemers aangehaakt blijven en ook invloed kunnen uitoefenen over de voorgenomen stappen.

### **2. Vakmanschap en trots**

De cateringsector is een prachtige branche en dat mag nog meer worden uitgedragen. Naar elkaar, naar opdrachtgevers, naar de gasten en naar nieuwe potentiële werknemers. Het imago van de catering moet worden afgestoft en de sector moet haar meerwaarde laten zien in het benutten van nieuwe kansen in de veranderende wereld.

De cateringmedewerker is een professional en wil graag ruimte en verantwoordelijkheid om zijn/haar vakmanschap in de hospitality in te zetten voor de gast. De kennis in de sector moet worden behouden en uitgebreid. Daarvoor moet er blijvend geïnvesteerd worden in opleiding en carrièreperspectieven om aantrekkelijk te zijn voor nieuwe werknemers en huidige werknemers te behouden.

Catering is vakmanschap. De combinatie van kennis, houding en vaardigheden, denk aan gastvrijheid, inspelen op de wensen van gasten, culinaire creativiteit en verstand van gezonde eetpatronen maken de cateringmedewerker tot een professional, die ook het visitekaartje op de werkvloer is. Hospitality is een kunde.

Dat vakmanschap wordt soms te weinig benut of ingezet door allerlei concepten. Intern naar de gast, maar ook extern, in de zoektocht naar nieuw personeel, wordt de 'hospitalitykunde' te weinig benut. Het vakmanschap staat door verschillende oorzaken onder druk; door de afgesproken prijs in een gegunde opdracht, door de contractvorm, door concepten opgesteld vanuit het kantoor etc.

De roep om meer ruimte in het vormgeven van de gastvrijheid is vanuit de werknemers luid. Het is deze ruimte die ervoor zorgt dat er meer eigen regie kan komen. Het eigenaarschap van de werknemers vertaalt zich vanzelf dan als service op maat naar de gast.

Dit eigenaarschap creëert perspectief en kansen op ontwikkeling. Door dat uit te bouwen maakt het de sector aantrekkelijker voor nieuwe werknemers. Er is een verschuiving geweest in werktijden, doelgroep en consumptiepatroon en deze verschuivingen zullen altijd blijven doorgaan. Dit maakt de sector juist interessant om te kijken naar verschillende opleidingsmogelijkheden, vakinhoudelijk maar ook op vaardigheden.

De sector wordt met zijn kleine contracten niet aantrekkelijk bevonden om jongeren te trekken. Ook geeft het weinig ontwikkelmogelijkheid.

Het breder inzetten van werknemers in verschillende werkzaamheden is vaak genoemd. De breedte van de mogelijke werkzaamheden kunnen volgens de deelnemers gevonden worden ook in de facilitaire dienstverlening, horeca, Retail, maar ook de maaltijdbezorging. Een generieke inzetbaarheid kan wel op gespannen voet staan met de inhoudelijke verdieping van het vakmanschap. Wil een werknemers een specialist worden of ambieert hij/zij een breed mogelijke functie? Het kan beiden en zal voor toekomstige werknemers wellicht juist als een aantrekkelijk aspect van werken in de hospitality worden ervaren.

Werken in de cateringbranche zal in de toekomst volgens de deelnemers weldegelijk verbreden. Wel is men beducht op een te grote branchevervaging, een mate van afbakening is zeker gewenst. Bredere werkingssfeer moet niet ten koste gaan van een oneerlijk speelveld en slechtere arbeidsvoorwaarden. Door dit te bewerkstelligen, moeten werknemers- en werkgeversorganisatie in openheid en eerlijkheid met alle betrokkenen vorm gaan geven.

Ook is het een moment om goed te kijken of inflightcatering, kenmerkend door een meer logistieke wijze van werken, past in het toekomstplaatje van de hospitality en wellicht apart tot afspraken moet komen.

### **3. Flexibiliteit en maatwerk**

Andere sectoren als horeca, retail, schoonmaak en overige facilitaire diensten komen steeds meer nader tot elkaar. De verbreding in werken in de hospitality wordt als een kans gezien. Dit biedt de mogelijkheid om meer uren te bieden in arbeidscontracten. Flexibiliteit hoort echter wel beloond te worden. Door meer ruimte voor zeggenschap te geven aan de

werknemer. Dat kan door zelfroosteren, regie behouden op eigen loopbaanperspectief en een gelijk speelveld te maken in de arbeidsvoorwaarden.

De flexibiliteit zal twee kanten op moeten werken. Van werkgever naar werknemer, en andersom. Ter voorbeeld: bij een overname (artikel 10) kan aan de werknemer de keuze worden gegeven om of over te gaan naar de nieuwe cateraar of om te blijven bij de huidige werkgever. Blijven heeft wel tot gevolg dat de aard en locatie van het werk zou kunnen veranderen voor de werknemer.

De geboden ruimte in uitwisselbaarheid van werk moet zowel een voordeel voor de werkgever als voor de werknemer hebben. Een werknemer kan zich bijvoorbeeld verder ontwikkelen, uitbreiding van uren of een variatie in zijn werkzaamheden krijgen. De werkgever kan flexibeler binnen de verschillende accounts/sectoren personeel inzetten.

Zelfroostering werd in meerdere sessies genoemd als een interessante manier om de flexibiliteit binnen bepaalde kaders vorm te geven. In de verdere stappen naar een toekomstbestendige sector zijn experimenten op het gebied van zelfroostering een grote wens. Door ervaring erin op te doen, kan de werkgever ook aan verwachtingsmanagement doen waar de ruimte zit en waar niet.

Het brede werkveld en variatie in werkzaamheden zal een dynamiek geven in de sector waar ook de mogelijkheid ontstaat om tot een inclusievere sector te komen. Zij-instromers en werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt zouden ook hun weg moeten kunnen vinden in de sector. De ruimte en kunde om deze werknemers te kunnen inwerken en begeleiden moet dan wel worden gegeven.

Het brede werkveld hoeft zich ook niet alleen te beperken tot een werkgever. Een overkoepelende pool van werknemers (die dat willen) waar verschillende cateraars uit kunnen putten om te kunnen detacheren op momenten van piek of ziek, of op verzoek vanuit de werknemer uit nieuwsgierigheid of ontwikkelingsverzoek, is genoemd als een mogelijkheid om ook als sector meer een eenheid te vormen. Want de voortdurende concurrentie kan soms schadelijk zijn voor het imago van de sector.

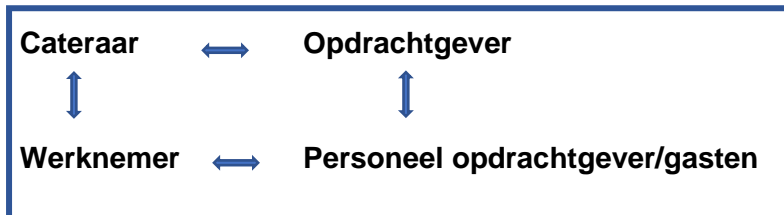
#### **4. Rol opdrachtgevers**

Zonder opdrachtgevers bestaat de sector niet. Ze spelen een grote rol in het aanbod aan werk, maar wel onder voorwaarden dat de cateraar het kan uitzetten. Hier zit wel een spanningsveld. Enerzijds is de wens van de opdrachtgever van belang, maar anderzijds is het aan de sector geheel om duidelijk te kunnen maken dat kwaliteit een prijs heeft. Eenheid in de sector wat een bodemprijs is en daar niet onder te gaan zitten, rikt naar kartelvorming, maar zal wel door de sector op een manier moeten worden uitgedragen.

De werknemers betrekken bij het aanbieden of vormgeven van concepten aan opdrachtgevers vergroot de saamhorigheid en kan leiden tot een realistisch contract. Daarnaast werd ook de noodzaak genoemd dat cateraars pro-actiever moeten inspelen op ontwikkelingen en wensen van opdrachtgevers. De aanbestedingsprocedures kunnen wellicht in samenspraak met opdrachtgevers op een andere manier worden ingevuld.

Bij aanbestedingen zijn het de opdrachtgever en cateraar die contractuele afspraken maken over de prijs, concept en uitvoering. De vertaling van deze afspraken wordt uitgevoerd door de werknemer. De werknemer is op zijn beurt het visitekaartje van de cateraar op de werkvloer naar de gasten. De gasten zijn in dienst van de opdrachtgever. De vraag is of deze vorm kan worden opengebrouwen. Werknemers die actief meedenken in het aanbod aan een opdrachtgever. Een cateraar die ophalen wat nodig is bij de gasten.

#### De verbanden



Opdrachtgevers zullen meer bewust moeten worden gemaakt wat hun wensen voor effect hebben op de arbeidsvoorwaarden van cateringmedewerkers. Op welke manier dat kan in een concurrerend werkveld zal nog verder besproken moeten worden. Het betrekken van opdrachtgevers in de cao voor de hospitality is een mogelijkheid, naast het kijken naar duurzamere vormen van contracten met flexibiliteit voor alle partijen om te kunnen inspelen wat nodig is.

#### 5. Vervolgstappen

Alle deelnemers kijken met een positief gevoel terug op het congres. De besproken punten worden meegenomen in de komende onderhandelingen tussen werkgevers en vakbonden over een toekomstbestendige cao voor de sector. Duurzaamheid, automatisering en techniek als hulpmiddel in het werk zijn de revue gepasseerd. Verdere verdieping van deze onderwerpen verdient in het verdere traject de aandacht. Daarnaast hebben werkgevers aangegeven dat zij graag een dergelijk congres elke twee jaar voor de sector willen. Naast de inhoudelijke punten zal ook in samenspraak met alle betrokkenen besproken worden hoe de dialoog kan worden vorm gegeven en de betrokkenheid van werknemers in de vervolgstappen kan worden vergroot.