

Event #ikZoekWerk Werkt u mee?

WORKSHOP TOERISME & HORECA - VERSLAG

Procesbegeleider: Wynants Nadine

Notulist: Hanne Indekeu

| | | |
|------------|----------|---------------------------|
| De Grootte | Danielle | Horeca Vorming Vlaanderen |
| Delsupehe | Sara | Stad Bilzen |
| Froyen | Winy | Stad Genk (niet aanwezig) |
| Indekeu | Hanne | provincie Limburg |
| Knoops | Ben | Arbeidskansen VZW |
| Luys | Jeroen | Toerisme Limburg |
| Maas | Bianca | Provincieraad |
| Bleuckx | Robby | Horeca Limburg |
| Ruebens | Hans | Adecco |
| Schepens | Bart | CDO Kogeka |
| Smets | Tine | GL Hospitality |
| Teugels | Leen | Klavertje Vier |
| Tratsaert | Pieter | Horeca Vorming Vlaanderen |
| Vanlommel | Filip | De Winning |
| Wynants | Nadine | I-Diverso |

Korte voorstellingsronde van alle deelnemers

Korte inleiding door Jeroen Luys

- Het aantal werkzoekenden dat bij de VDAB aangeeft op zoek te zijn naar een job in de horeca is ongeveer gelijk aan het aantal vacatures. Waar situeert zich dan het probleem?
 - o Verschillende verwachtingen van werkgevers en werknemers?
 - o Kwalificaties van de werkzoekenden?
 - o Imago van de sector?

Brainstormsessie

- **Imago**
 - o Media spelen een belangrijke rol.
 - o Er is duidelijkheid nodig over het beroep zelf.
 - o Er is duidelijkheid nodig over de uren.
 - o Betere afstemming nodig tussen onderwijs en arbeidsmarkt.
 - o Keuze voor onderwijs (hotelschool) gebeurt al op leeftijd 12 jaar.
 - o Reality TV zoals Komen Eten, ... geven geen realistisch beeld.

- ✓ Open Bedrijvendag in horeca organiseren: dit is een dag meelopen zodat mensen geprikkeld worden door de sector en er tegelijkertijd een realistisch beeld van krijgen.
- ✓ Kennismakingsdag organiseren: dit is een dag meelopen om zo een realistisch beeld te krijgen van een bepaalde functie inhoudt.
- Werken in horeca is een ongelooflijk mooie job, maar dat komt nu niet naar voren in de jobprofielen. Het belang van de functies is vaak niet duidelijk.
- Verloning is ok maar de beloning kan beter.

- **Verwachtingen**

- Oude vs. nieuwe cultuur/cultuur van organisatie vs. cultuur van jonge mensen: aandacht voor promotie van zelfsturende teams en inspraak in organisatie van werk.
- Tewerkstellingsmogelijkheden zijn onvoldoende bekend: opzetten van een infocampagne.
 - ✓ 'Concrete' succesverhalen in beeld brengen om zo werkgevers te overtuigen.
- Inhoud van jobs bekendmaken via filmpjes: dit schept de mogelijkheid om competenties zoals 'klantvriendelijkheid' zichtbaar te maken.
- Vacatures die 'geen kwalificaties vereist' vermelden, scheppen lage verwachten bij de werkzoekenden.
- Beroep in horeca vertrekt vanuit een passie voor gastvrijheid, voor het product, ...
- Reality TV geeft foutief beeld.
- In verleden gingen mensen werken in de horeca uit geldnood. Nu doen ze dit vanuit een passie of drive die de belangrijkste motivatie vormt. Dit beeld moet meer zichtbaar worden. Hieruit moet waardering voor het beroep/de profielen in horeca blijken.
- Begrippen als respect en vakmanschap moeten centraal staan.
- Een goed voorbeeld zijn de bedrijfsfilmpjes van de NMBS! De verwachtingen moeten wel reëel blijven.

- **Kwalificaties**

- Demografische evoluties: de zoektocht naar werknemers wordt moeilijker omdat de arbeidsreserve krimpt. Er zal meer beroep gedaan moeten worden op kansengroepen.
 - ✓ Het imago van de sector wordt steeds belangrijker.
 - ✓ De verwachtingen van de werkgevers moeten worden bijgesteld.
- Wanneer 'geen kwalificaties' staat vermeld bij diplomavereisten wil dit niet zeggen dat er geen competenties nodig zijn.
- Het belang van attitudes mag niet vergeten worden: een (groot) deel van de mensen met een arbeidshandicap wil wel werken, maar krijgt de kans niet.
- Werkgevers kunnen gesensibiliseerd worden voor tewerkstelling mensen met een arbeidshandicap.
 - ✓ Tools geven
 - ✓ Jobcraften

- **Informatiedoorstroming is een probleem**
 - o Horeca Vorming Vlaanderen heeft bij 500 bedrijven ca. 1500 leerwerkplekken erkend. Slechts 250 plekken zijn via een contract ingevuld door jongeren. Is er een mismatch in het onderwijs?
 - o Gratis horecavormingen bieden mogelijkheden om te groeien in de job. Hoe groot is de bekendheid?
 - o VDAB zet in op sectorwerkingen. Slechts 40% van de vacatures passeert echter via de VDAB.

- Het cliënteel is veeleisend en mondiger. Dit is niet altijd terecht, zij zien personeel in een horecazaak als een 'persoonlijke lakei'. Er is een gebrek aan waardering door de klant voor het personeel. Reality TV geeft een vertekend beeld, waardoor de klanten verkeerde verwachtingen hebben. Zo is er bijvoorbeeld Jeroen Meus die op 2 minuten een gerecht op tafel tovert, waarom zou de klant dan wachten op een bestelling?
- Zeggen – zien – doen:
 - o Actie vanuit toerisme West-Vlaanderen 'Share a Smile': zij gaan met de bus langs de verschillende gemeenten om een training te geven in gastvriendelijkheid.
 - ✓ Dit concept kan omgedraaid worden naar klanten.

Weerhouden pistes

Imago

- Open bedrijvendag
- Vakmanschap: vak in de kijker

Verwachtingen werkgevers- werknemers

- HR beleid uitbouwen rond het 'nieuwe werken'.
- Beroep op een positieve manier in beeld brengen met nadruk op 'competenties' en duidelijke profielen.
- Opleiding – onderwijs
- Bereiken van werkgevers:
 - o Op welke manier? creatief/actief/leuke ludieke acties (maar geen folders!), ...

Verwachtingen klanten?

- Nog verder uit te werken met de sector.