

# Thema: horeca

Meedenken en meesturen in de horeca

## 'De or is liever motorwagen

*Horecamedewerkers bij NS Stations en grote hotels als NH Hoteles weten zich vertegenwoordigd door sterke ondernemingsraden. De medezeggenschap onderhandelt ook over extra arbeidsvoorwaarden. De 'uitgeklede' horeca-cao en lage instaplo-nen oogsten alom afkeuring. Zorgen zijn er ook over het slechte imago van het horecavak. Hoger opgeleid personeel blijft weg.*

Door Loek Kusiak

**H**ij noemt zichzelf een 'rasechte horecaman', ooit zelfstandig ondernemer met een kiosk op NS-station Muiderpoort en behept met 'een sterk gevoel om voor mensen op te komen.' Geen wonder dus dat Ernst Loois al een aantal jaren als voorzitter met veel zwier de kar trekt van de ondernemingsraad van NS Stations. 'Daarbij is mijn grote mond, los van mijn grote nieuwsgierigheid, een voordeel,' voegt Ernst Loois niet zonder zelf-



ironie toe. Met 5500 medewerkers is NS Stations het op één na grootste bedrijfs-onderdeel van de NS, dat met kiosken op de

perrons van circa negentig stations zorgt voor de verkoop van koffie, broodjes en verschillende andere versnaperingen. NS Stations is ook verhuurder van fietsstallingen aan derden en franchisenemer van formules - te zien op veel treinstations - als AH to go, Hunkemöller, Starbucks en Burger King. Medewerkers van deze winkels

staan op de loonlijst van NS Stations. Ernst Loois: 'Gezien de mix van tientallen formules op gebied van 'railtail' staan we nu voor de vraag of alle werknemers bij NS Stations nog wel onder de horeca-cao of supermarkt-cao moeten blijven vallen. Het personeelsbestand is ook qua opleiding, takenpakket en leeftijd enorm divers. Er zijn kiosken met drie werknemers, maar ook waar er vijftig werken. Zoveel verschillende functies en manieren van leidinggeven vraagt om een nieuwe opzet van ons functiehuis en om een cao die beter aansluit bij de verantwoordelijkheden van werknemers. Over de nieuwe inrichting van het NS-retailbedrijf, nieuwe functieprofielen van medewerkers en welke cao's hierbij passen, praat de or nu met het management mee in diverse werkgroepen. Binnenkort moet daar resultaat uit komen. Als or zijn we liever motorwagen dan remwagen.' Hiermee typeert Loois de participatieve rol die de medezeggenschap bij NS Stations zich heeft toegemeten.

### 'Vroeg meedenken'

'We willen,' zegt de or-voorzitter, 'vroeg in het proces meedenken en meesturen in plaats van passief wachten op een adviesaanvraag. Neem het personeelsreglement, dat gaat over omgangsregels, camerabeleid, het dragen van sieraden tijdens de voedselbereiding, et cetera. De or heeft vroegtijdig in een werkgroep stevig over de inhoud van het reglement kunnen

meepraten. Door deze invloed is het reglement op meer dan honderd punten bijgesteld voordat het formeel het or-adviesstraject inging, waardoor veel moeizame overlegtijd is uitgespaard. Ander voorbeeld: toen de leiding van NS Stations uit kostenvoordeel opleiding- en trainingsprogramma's wilde vervangen door een model van e-learning heeft de or dat geblokkeerd. Niet inleveren op opleidingskwaliteit, dus ook les in de klas, was ons motto. De or praat nu mee over leersystemen waarin e-learning ondersteunend is.'

Trots is Ernst Loois ook op aanvullende arbeidsvoorwaarden zoals een toeslag voor nachtwerk en een winstdelinguitkering die de or heeft binnengehaald bovenop de

### 'Mijn grote mond is een voordeel'

'slechte, uiterst magere' horeca-cao, die eind 2013 jaar afloopt. 'Dat is kracht van onderhandelen,' aldus Loois. 'Deze or van 19 leden vertegenwoordigt via een systeem van kiesgroepen alle bedrijfs-onderdelen. We kennen ook geen vakbondslijsten. Bij de verkiezingen in 2012 meldden zich liefst 45



# dan remwagen'

kandidaten voor 19 zetels. Verder hebben vier van onze or-leden zitting in de centrale or van de NS. Ter compensatie van privé-tijd die in or-werk wordt gestopt, krijgen or-leden een cultuurbon van 750 euro.'

NS Stations heeft 300 verkooppunten. Dat vraagt volgens Loois veel organisatietalent om het contact met de achterban vitaal te houden. 'De or-leden zijn als ambas-

sadeurs gekoppeld aan de managers van de winkels in het land. Door met hen geregeld te praten over de dagelijkse gang van zaken, krijgen we een beeld van wat er



speelt. Onvrede was er bij kioskmedewerkers op perrons over de kou en tocht waar ze aan bloot staan. Veel kiosken zijn open winkels, makkelijk toegankelijk voor de klant, maar een tochtthol voor de medewerker. 'Dit klimaatprobleem is opgelost met een tochtgordijn voor de ingang en de verplichting om 's winters maar één toegangsdeur te gebruiken. Minimale arbozorg die er zonder druk van de or niet was gekomen.

## 'Visitekaartje'

'Meedenken, meedoen en meesturen' wordt als mantra voor de medezeggenschap ook genoemd door Frans Plug, sinds kort vice-voorzitter, maar daarvoor vele jaren voorzitter van de hotelketen NH Hoteles, een Spaans concern. In Nederland fuseerde NH Hoteles in 2000 met de Krasnapolsky-hotelketen, waarbij ook de Golden Tulip-hotels in handen van NH

Hoteles kwamen. In Nederland heeft NH Hoteles 2300 medewerkers in 35 hotels en congrescentra, zoals De Leeuwenhorst in Noordwijkerhout en De Koningshof in Veldhoven. Plug: 'Toen we in Spaanse handen overgingen, stond er in het business- en beleidsplan slechts één regel over personeelsbeleid, namelijk het aantal werknemers. We hebben niet de kat uit de boom zitten kijken, maar direct ons visitekaartje afgegeven. De or had er geen zin in alleen zaken van de directie te moeten aftikken. In overleg met de Horecabond FNV is vanaf dag één gevraagd om een open overlegstructuur volgens Noord-Europese model en gebaseerd op waarden als eerlijkheid, respect, vertrouwen. Daarop is de basis gelegd voor een pro-actieve or met stevig wat invloed. We krijgen alle cijfers en andere gegevens. We maken ook veel gebruik van een sterk wapen als het initiatiefrecht. Dat recht gebruiken veel ondernemingsraden te weinig. Met het initiatiefrecht kan de or zich naar een hoger plan ontwikkelen. Eenmaal iets op de agenda gezet, wordt het voor de bestuurder lastig het weer af te krijgen.'

## Bedrijfschool

In de fusieperiode Golden Tulip/NH Hoteles waren er drie ondernemingsraden, één centrale or en de nodige onderdeelcommis-

sies. 'Maar met vijftig man vergaderen schiet niet op,' aldus Plug. 'Uiteindelijk is gekozen voor één landelijke or met dertien leden. De lat wordt hoog gelegd. Er is veel drive. Toen in Nederland nog amper sprake was van casemanagement en werknemersbegeleiding op het gebied van ziekteverzuim, werd dat op aandrang van de or bij NH Hoteles al ingevoerd. Op voorstel van de or is in het kader van welzijnsbeleid ook de projectgroep 'Prettig naar je pensioen' aan de slag gegaan. Die richt zich op trainingen van interne casemanagers om verzuim te herkennen, het stimuleren van een

## Meedenken, meedoen en meesturen

gezonde leefstijl bij medewerkers en een training ergonomie voor schoonmakers van kamers en medewerkers in bar en restaurant.'

Met opleidingen en trainingen door een bedrijfsschool, de 'NH University', onderscheidt de hotelketen zich volgens Plug van andere werkgevers. 'Via internet kunnen medewerkers thuis en in werktijd hun vakkennis op peil houden. Samen met het Mondriaancollege loopt ook een opleidingsprogramma waarin medewerkers hun MBO-2 en MBO-3 diploma kunnen halen. De interesse is groot. Doorgroei en promotie waren vroeger alleen weggelegd voor het middenmanagement. Nu kan iedereen bij NH Hoteles een loopbaan nastreven als hij of zij dat wil.

Ook in het hotelwezen is de economische crisis voelbaar. Bezettingsgraad en kamerprijzen dalen. Niettemin wist de or bij NH Hoteles overeenstemming te bereiken over een eindejaarsbonus naast de bestaande cao-regeling. 'De werkgever ziet ook dat verbetering van arbeidsvoorwaarden duidelijk van meerwaarde is voor het scheppen van verbondenheid tussen werknemers, meer productiviteit en een betere kwaliteit werk,' constateert Frans Plug.



Foto: Marion Winnik





DATUM: **20 JUNI 2013**

LOCATIE: **BCN UTRECHT CENTRAAL**

INSCHRIJFGELD: **€ 395,- P.P.**

KORTINGSTARIEF: **€ 365,- P.P.** (prijs bij twee of meer deelnemers vanuit één organisatie)

STUDIEDAG

# GEMEENTEN ONDER DRUK: EEN UITDAGING VOOR DE OR

ALS OR INVLOED UITOEFENEN OP BELEID EN KEUZES

Gemeenten staan behoorlijk onder druk. De Rijksoverheid geeft taken erbij, maar kort op de budgetten. De gemeentelijke wereld is behoorlijk in beweging en staat nu voor belangrijke keuzes.

Nu vraag jij je af welke mogelijkheden de ondernemingsraad heeft om in dit krachtenveld invloed uit te oefenen op beleid en keuzes. Tijdens deze studiedag krijg je inzicht in de complexe materie en actuele ontwikkelingen. Je krijgt adviezen en handvatten aangereikt die je kunt toepassen in de eigen praktijksituatie. Na deze dag weet jij precies hoe je deze uitdaging als or moet aanpakken.

Meer informatie en inschrijven:  
[www.orinformatie.nl/opleidingen](http://www.orinformatie.nl/opleidingen)

**OR** informatie

**HOUD JE ORGANISATIE IN BEWEGING**



vakmedianet  media voor professionals

Odyssee

CAOP

## Interne mobiliteit

‘Ondanks de financieel mindere jaren vindt de or dat het bedrijf de focus op goede werkomstandigheden en voldoende personele inzet moet houden. Dus geen hogere werkdruk met minder handjes. Dat wordt door de or kritisch bewaakt. De arbocatalogus voor de horeca biedt ook een quick scan voor het meten van werkdruk.’ Informatie uit onderzoeken naar medewerkerstevredenheid gebruikt de or voor aanzetten tot nieuw of aanpassing van bestaand beleid. Voorbeelden zijn bevordering van interne mobiliteit van medewerkers en leeftijdsbewust personeelsbeleid. ‘Met medewerkers die al 15 jaar lichamelijk inspannend werk doen, zoals kamers schoonmaken, gaat het bedrijf tijdig het gesprek aan over hoe ze hun verdere loopbaan zien. In plaats van 20 slaapkamers voortaan 15 kamers schoonmaken is ook een optie. We willen niet dat deze medewerkers zichzelf opbranden.’ Tussen or en Horecabond FNV bestaat een levendige uitwisseling aan informatie. Frans Plug: ‘De bond is onze netwerkpartner bij scholingstrajecten, arbeidsvoorwaarden en andere strategische kwesties op brancheniveau. De bonden hebben we ook nodig om nog eens een aparte co voor de hotelbranche te realiseren, een wens van meer ondernemingsraden. De sector heeft dringend behoefte aan verbetering van het imago. Salarissen blijven achter. Er gaat ook te weinig geld naar bedrijfsopleidingen in de horeca, terwijl gastvrijheid wel onze core-business is. Hotels komen steeds moeilijker aan goed gekwalificeerde werknemers. Vers afgestudeerde jongeren van de hotelschool worden weggekaapt door het bedrijfsleven.’

## Laag startsalarijs

‘De horeca wordt vaak gezien als een toevluchtsoord voor mensen die niks meer



kunnen,’ zegt Remo Gunther, or-voorzitter van Pulitzer Hotel (vijf sterren, 160 medewerkers) in Amsterdam. Het startsalarijs voor horecamedewerkers is vaak lager dan voor caissières of schoonmakers. In veel hotels in Amsterdam zijn ook de contracten voor een bepaalde tijd niet meer verlengd. Goedkope arbeidskrachten vullen die plekken op. Pulitzer echter heeft recent drie tijdelijk contracten omgezet in een vaste baan.’

Gunther, al 26 jaar werkzaam bij Pulitzer als technisch medewerker en huisschilder van het hotel, is content met de opkomst van zestig procent bij de laatste or-verkiezingen. ‘Er waren meer kandidaten dan er zetels te vergeven waren. En er hebben zich weer een paar jongeren voor de or gemeld. De huidige directeur ziet ook de voordelen van medezeggenschap. Hij zegt: ‘Ik kom

**‘De horeca wordt vaak gezien als een toevluchtsoord voor mensen die niks meer kunnen’**

dingen van de werkvloer te weten, die ik anders niet snel zou horen.’

De uitvoering van de risico-inventarisatie op gebied van werkdruk en arbeidsomstandigheden volgt de or ‘nauwlettend’, benadrukt Gunther. ‘En in de commissie ouderenbeleid praat ik mee over maatregelen om het werk van oudere portiers te verlichten.’ De or heeft op het gebied van secundaire arbeidsvoorwaarden de zaak ‘redelijk op de rails’ kunnen houden. ‘De reiskostenvergoeding is verhoogd en ook het fietsenplan waarbij werknemers met belastingvoordeel een fiets kunnen aanschaffen is bij ons nog intact. Dat zit niet meer in de landelijke cao, net als de zondagtoeslag van 200%, maar

ook die betaalt Pulitzer nog steeds.’

Or-voorzitter Gunther wil zich weer aanmelden als lid van de cao-commissie van de Horecabond FNV voor nieuwe cao-gesprekken in 2014. ‘Er is de laatste jaren heel wat van de cao afgepikt. En medewerkers willen toch opslag. Je kan een hotel ook niet met een cafetaria vergelijken. Toch vallen ze allebei onder de horeca-cao. Door medewerkers als sluitpost op de begroting te zien, stagneert ook de instroom van goedopgeleide mensen. Dat is wel een grote zorg van het platform ondernemingsraden in de horeca.’

