

# Horeca, catering en verblijfsrecreatie

## Factsheet arbeidsmarkt

26 april 2019

### Een groeiende sector

De horeca profiteert al jaren van de bloeiende economie. Met een bruto toegevoegde waarde van circa **€13 miljard** maakt de sector ongeveer 2% uit van de economie. Voor 2019 verwacht ING een omzetgroei van 2%. Doordat het goed gaat met de economie hebben **Nederlanders meer te besteden**. Hierdoor bezoekt men vaker (luxere) restaurants, cafés en hotels. Daarnaast **trekt de zakelijke markt aan** en komen er **steeds meer buitenlandse toeristen** naar Nederland.

Het verwachte groeitempo van 2% ligt wel wat lager dan eerdere jaren. In 2017 en 2018 lag deze nog boven de 4% per jaar. Dit ligt in lijn met de verwachting van het CPB over de gehele Nederlandse economie: deze zal in 2019 en 2020 terugkeren naar een standaard groeitempo (van 1,5%). Daarnaast heeft de horeca last van de **stijgende prijzen**, deels door de verhoging van het lage btw-tarief van 6% naar 9% per 1 januari 2019. Ook zijn **vacatures steeds moeilijker te vervullen**, waardoor veel horecabedrijven niet meer op volle kracht kunnen draaien.

### Werkgelegenheid: ontwikkeling en samenstelling

#### Vanaf 2014 67 duizend banen erbij

In 2018 bestond de horeca uit **424 duizend werknemersbanen**. Met 5% van het totaal aantal banen van werknemers vertegenwoordigt de sector een aanzienlijk deel van de Nederlandse werkgelegenheid. Met het aantrekken van de economie groeide het aantal banen in de horeca flink. Sinds 2014 kwamen er 67 duizend banen bij (+19%).

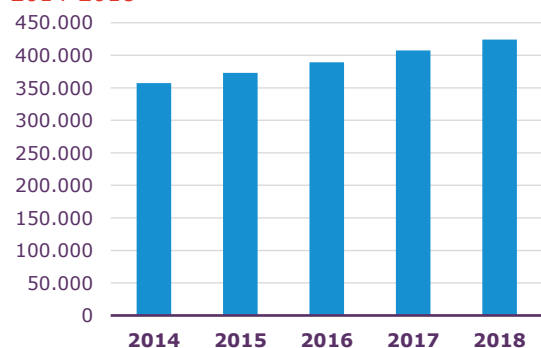
De sector telt daarnaast nog zo'n **95 duizend zelfstandigen** (met name ondernemers). Dit aantal is de laatste jaren stabiel gebleven.

#### Banengroei vakt mogelijk iets af

Door de verwachte omzetgroei zal ook het aantal banen blijven groeien de komende jaren. Maar omdat de groei afvlakt ten opzichte van eerdere jaren, **verwacht UWV dat ook de banengroei wat afvlakt in 2019 en 2020**. De verwachte afvlakking van de banengroei in de horeca komt ook naar voren uit andere bronnen:

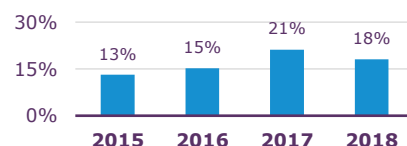
In de conjunctuurenquête van het CBS wordt aan het einde van een jaar aan bedrijven gevraagd wat zij het jaar erop verwachten qua personeelsontwikkeling. In 2017 verwachtte 21% van de horecabedrijven dat de personeelssterkte het jaar erop zou stijgen. Maar in 2018 ging 18% van de bedrijven in de horeca uit van personeelsgroei in het jaar erop (2019).

#### Ontwikkeling horecabanen werknemers 2014-2018



Bron: CBS Statline

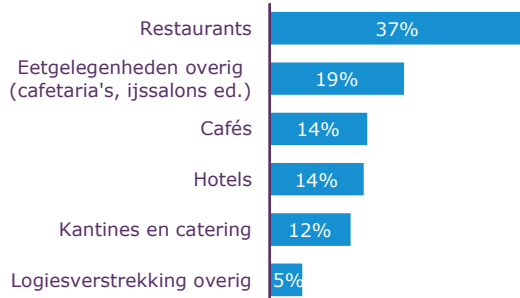
#### Verwachting personeelsgroei in de horeca



Bron: CBS Conjunctuur Enquête 2019

Onderzoek door ABF Research (2018) in opdracht van Koninklijke Horeca Nederland en SVH, laat zien dat de werkgelegenheid in de sector gaat stijgen tot aan 2025. Maar ook uit dit onderzoek komt naar voren dat de banengroei afvlakt. Lag de jaarlijkse groei van het aantal werkzame personen tussen 2016 en 2018 op gemiddeld 4,6%, in 2019 en 2020 wordt deze geschat op 3,4%.

## Werkzame personen per branche (2017)



Bron: CBS Statline

## Een derde werkt in bediening/achter bar

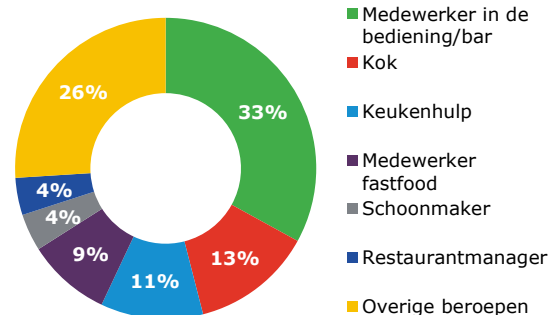
De grootste beroepsgroep in de horeca betreft **medewerkers bediening en barpersoneel** (33%). Ten opzichte van 2013/2014 nam deze groep toe met bijna een kwart. De beroepsgroep **koks** (13%) nam toe met een vijfde. Van de getoonde omvangrijke beroepen kent de **keukenhulp** (11%) de grootste procentuele toename (+31%). De beroepsgroep **restaurantmanagers** (4%) is met -27% als enige van deze beroepen fors gedaald.

De groep werkzame personen in overige beroepen (26%) is een divers palet, bestaande uit onder andere bezorgers, facilitair medewerkers, beveiligers, (hotel)receptionisten, administratieve krachten en hotelmanagers.

## Eetgelegenheden bieden meeste banen

De meeste werkzame personen in de horeca werken in een **restaurant: 37%**. Een **vijfde** van alle werkzame personen werkt bij **andere soorten eetgelegenheden** (zoals fastfood-restaurants, snackbars, broodjescorners, ijssalons). Daarnaast werkt er veel horeca-personeel in cafés (14%), hotels (14%), kantines en cateringbedrijven (12%). Zo'n 5% van het personeel valt binnen de categorie 'logiesverstrekking overig'. Dit zijn bijvoorbeeld kampeerterrains, jeugdherbergen en verhuurders van vakantiehuisjes.

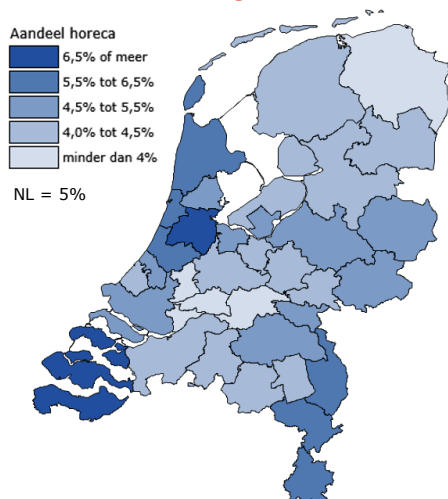
## Werkzame personen in de horeca naar beroep (%), 2017/2018



Bron: CBS maatwerk op verzoek van UWV (2019)

## Vertegenwoordiging horeca in de regio

*December 2017, aandeel banen werknemers naar arbeidsmarktregio*



Bron: CBS, bewerking UWV

## Aanwezigheid horecabanen in de regio gerelateerd aan toerisme

Uiteraard heeft elke regio in Nederland hotels, restaurants en cafés. Daardoor komen horecabanen overal wel voor. Toch zijn er arbeidsmarktregio's waar de sector in de werkgelegenheid sterker is vertegenwoordigd dan gemiddeld over heel Nederland (5%).

Zo ligt het aandeel horecabanen hoger in de regio **Groot-Amsterdam**, regio's in **Noord-Holland**, **Limburg** en enkele kustregio's waaronder **Zeeland**. Deze regio's hebben een relatief groot aanbod van restaurants, strandtenten, vakantiehuisjes, campings en hotels, omdat er veel **dagjesmensen** en **internationale toeristen** naartoe komen. Ook regio's als Stedendriehoek en Noordwest Veluwe en Noordoost-Brabant hebben een relatief sterke aanwezigheid van de horeca in de werkgelegenheid.

## Werving en vacatures

De vraag naar horecamedewerkers komt lang niet altijd tot uiting in een externe vacature. Circa 30% van de horecabedrijven neemt (ook) personeel aan zonder vacaturetekst. Gemiddeld over alle sectoren is dit 20% van de bedrijven. Indien er geen externe vacature is, gaat de werving van horecapersoneel vaak via **het netwerk van medewerkers** (38%) of via **spontane sollicitaties** (36%). Bron: UWV (2018). *Hoe werven werkgevers?*

Toch gaat een groot deel van de werving wel via externe vacatures. De sector kenmerkt zich door een **hoge vacaturegraad**. De horeca biedt veel tijdelijk werk, waardoor er veel wisselingen zijn in het personeelsbestand. Dit komt door de aard van het werk (veel seizoenswerk, evenementen) en de populatie van werkenden (veel scholieren en studenten met bijbanen).

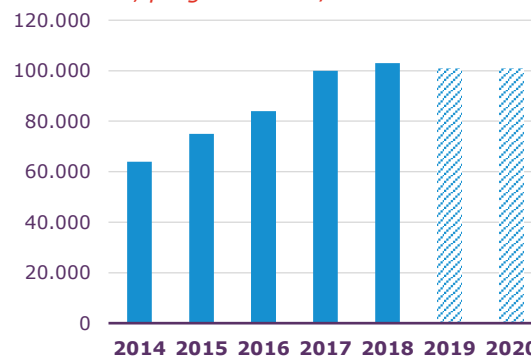
## Aantal vacatures blijft stabiel hoog

In 2014 ontstonden er 64 duizend vacatures in de horeca. Dit aantal steeg naar **103 duizend vacatures in 2018**. Voor 2019 en 2020 schat UWV het aantal horecavacatures op **101 duizend** per jaar. UWV verwacht dus dat de vraag naar personeel op een stabiel hoog niveau blijft, maar niet verder groeit. Dit beeld past bij de verwachte afvlakking van de banengroei.

De meeste vacatures ontstaan in het **voorjaar**, en dan met name in het tweede kwartaal van het jaar. Naarmate het weer beter wordt, ontstaat er meer arbeidsvraag: op terrassen, in strandtenten of op festivals. In het vierde kwartaal van een jaar is de vraag het kleinst.

## Ontwikkeling aantal vacatures horeca

2014-2018, prognose 2019/2020



Bron: CBS, UWV (prognose)

Het beroep waar verreweg het vaakst een vacature voor wordt uitgezet is de **medewerker bediening** (ruim 1 op 5 vacatures). Ook schoonmakers, afwassers, huishoudelijk medewerkers (hotel), keukenassistenten, medewerkers fastservice, barkeepers, zelfstandig werkend koks en (hotel)receptionisten worden veel gevraagd. Bij elkaar omvatten deze functies ruim 60% van alle vacatures in de horeca in 2018. Bron: UWV

ABF Research (2018) verwacht dat de benodigde netto instroom van personeel (vervangings- en uitbreidingsvraag gecombineerd) tussen 2019 en 2025 met ruim 2% per jaar stijgt. Wel zien zij verschillen naar beroep. De vraag naar medewerkers fastservice stijgt volgens ABF het sterkst in de periode 2019-2025, namelijk: +2,9% per jaar.

## Moeilijk vervulbare vacatures

De groeiende consumentenvraag leidt ertoe dat er steeds meer horecabedrijven bijkomen. Zo is het restaurantaanbod momenteel circa 17% hoger dan vijf jaar terug. De keerzijde hiervan is dat bedrijven sterker met elkaar moeten concurreren, ook om het beschikbare personeel.

### Horecabedrijven die belemmeringen ervaren door personeelstekort

2016 en 2019 (eerste kwartaal), in hele %

	2016 kw 1	2019 kw 1
Hotels	6%	30%
Verhuur van vakantiehuisjes ed.	<1%	34%
Kampeerterreinen	<1%	28%
Restaurants, fastservice, ed.	6%	30%
Cafés	4%	19%
Kantines en catering	<1%	22%
<b>Horeca totaal</b>	<b>5%</b>	<b>28%</b>

Bron: CBS Conjunctuurenquête

### Personeelstekort belemmert bedrijven

Omdat horecabedrijven steeds moeilijker aan mensen komen, voelen zij zich vaker belemmerd in hun bedrijfsvoering. Begin 2016 kwam 5% van de horecabedrijven hierdoor in de problemen, begin 2019 was dit al 28%.

3 op de 10 hotels en restaurants ervaart belemmeringen vanwege een tekort aan personeel. Ook veel vakantieparken (34%) en campings (28%) worstelen met dit probleem. Er zijn zelfs horecabedrijven die noodgedwongen hun deuren moesten sluiten door het tekort aan arbeidskrachten.<sup>1</sup>

Uit de Monitor Toekomstverwachtingen 2019 van KHN, blijkt dat veel horecaondernemers er niet gerust op zijn dat de wervingsproblemen kleiner gaan worden. Zo maakt 63% zich zorgen om in 2019 aan voldoende gekwalificeerd personeel te komen. De helft van alle horecabedrijven ziet het tekort aan personeel als de belangrijkste bedreiging voor de continuïteit van het bedrijf.

### Restaurantkoks zijn moeilijk te vinden

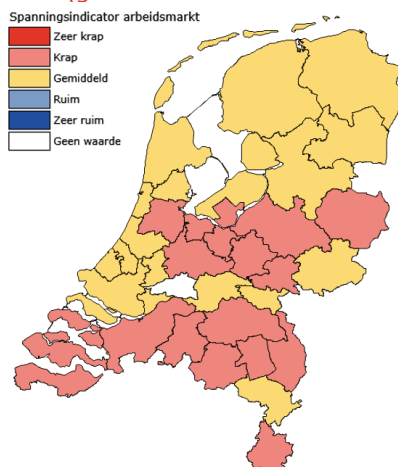
De grootste wervingsproblemen hebben betrekking op **zelfstandig werkend koks** en **chefs de partie**. Vooral 'gewone' restaurants en eetcafés hebben moeite om vacatures voor koks te vervullen, maar ook in het hogere segment wordt het probleem groter. Er is ook behoefte aan leerlingkoks. Bron: UWV (2018). *Moeilijk vervulbare vacatures*

Het gaat bij deze koksfuncties niet alleen om kwantitatieve tekorten, maar ook om kwalitatieve knelpunten: gebrek aan koks met de **juiste scholing en/of vakkennis**. Bron: ABF (2017)

UWV brengt in kaart wat de spanning op de arbeidsmarkt is door te kijken naar de verhouding tussen het aantal openstaande vacatures en het aantal direct inzetbare WW'ers. Gemiddeld over 2018 was er sprake van een krappe arbeidsmarkt voor restaurantkoks. In 2017 was deze nog 'gemiddeld'. Het is dus **steeds lastiger voor ondernemers om koks te vinden**.

<sup>1</sup> eenvandaag.avrotros.nl. (7/9/2018). *Restaurants en cafés sluiten noodgedwongen deuren door personeelstekort*.

## Spanningsindicator restaurantkoks 2018 (gemiddeld beeld over vier kwartalen)



Bron: UWV

### Behouden van koks is een uitdaging

Het behouden van ervaren koks blijkt eveneens een uitdaging. Het is tevens een van de oorzaken van de krappe arbeidsmarkt voor koks. Een deel van hen verlaat de horeca vanwege werktijden, carrièreperspectieven en de combinatie met een gezinsleven. Ook kan het fysiek zwaar zijn en stress opleveren. **Van alle beroepsgroepen ervaren koks de meeste werkdruk** - in termen van snel moeten werken. Ruim 71% geeft aan vaak of altijd snel te moeten werken. Ook de hoeveelheid werk is een aandachtspunt bij koks.

### Werkdruk onder koks



Bron: CBS/TNO (Enquête over 2017)

### Bedienend horecapersoneel is schaars

Naast koks is het steeds lastiger om **personeel te vinden voor de bediening**. Dit geldt inmiddels voor vrijwel alle segmenten in de horeca – van fastfoodrestaurants en lunchrooms tot (luxere) restaurants. In deze beroepen wordt vaak gewerkt met scholieren en studenten die het werk doen als bijbaan. Het verloop onder studenten is groot, en vanuit de sector bestaat de indruk dat het werk onder deze groep steeds minder populair is. Er werken echter zeker niet alleen maar studenten in de bediening. In restaurants, grandcafés en hotels wordt ook gezocht naar mbo-opgeleide gastheren en –vrouwen. Bron: UWV (2018). *Moeilijk vervulbare vacatures*

### Extra knelpunten in het seizoen en vanwege bereikbaarheid

De sector kent veel seizoenswerk. De tekorten in de beroepen restaurantkok en medewerker bediening zijn dan ook het grootst **tussen 1 april en 1 oktober**, al zijn er regio's waar het hele jaar door grote wervingsproblemen zijn (bijvoorbeeld Amsterdam en Utrecht). In deze piekperiode kan het ook lastig zijn om **ondersteunend personeel in de keuken** te vinden (zoals afwassers). Bij hotels en vakantieparken is de **bereikbaarheid** vaak een probleem. Dit speelt met name in regio's als Zeeland, Drenthe of Gelderland, waar deze parken en hotels niet altijd makkelijk bereikbaar zijn met het openbaar vervoer. Bron: UWV (2018). *Moeilijk vervulbare vacatures*

### Ook vacatures voor medewerker fastservice lastig te vervullen

**Medewerkers fastservice** zijn ook lastig te vinden. Dit blijkt onder andere uit de spanningsindicator UWV, signalen vanuit de horecabranche en een onderzoek van ABF. Medewerkers fastservice werken vooral bij cafetaria's, lunchrooms en cateraars.

#### Top 3 tekortberoepen in de horeca volgens ABF Research

ABF Research heeft in 2017 onderzocht in welke mate er sprake is van moeilijk vervulbare vacatures. Dat zijn volgens ABF vacatures die langer dan drie maanden openstaan. Vooral voor beroepen als **kok** (79%) en **medewerker fastservice** (68%) is sprake van een hoog aandeel lang openstaande vacatures. Maar ook **medewerkers in de bediening** zijn zeker niet gemakkelijk te vinden: 60% van de vacatures staat langer dan drie maanden open.  
bron: ABF Research (2017). *Arbeidsmarkt en Opleidingsbehoeften Horeca*

1. Koks

2. medewerker fastservice

3. medewerker bediening

## Aanpak krapte: praktijkvoorbeelden

Er ontstaan steeds meer initiatieven in de sector om de arbeidsmarktkrapte aan te pakken. Hieronder worden voorbeelden genoemd, verdeeld in drie pijlers: nieuw talent aanboren, werk anders organiseren en het binden en boeien van huidig personeel.<sup>2</sup>

### Nieuw talent aanboren

Investering in nieuw talent is noodzakelijk om langdurig openstaande vacatures te vervullen. Vaak betekent dit ook investering in scholing en begeleiding. In samenwerking met UWV worden **werkzoekenden geworven en omgeschoold** om in de horeca te werken.



Horecabedrijven in Groningen hebben moeite om voldoende personeel in de bediening te vinden. Zo ook De Drie Gezusters. Het bedrijf heeft vooral problemen om de vaste personeelskern uit te breiden. Daarom heeft De Drie Gezusters samen met UWV en de gemeente Groningen het '**Horeca Traineeship Groningen**' ontwikkeld. Werkzoekenden zonder ervaring worden in drie maanden opgeleid tot horecaprofessional en ontvangen een contract van zes maanden (met uitzicht op vast). Met een campagne en banenborrel zijn mensen van buiten de sector warm gemaakt om bij het bedrijf te gaan werken. Leeftijd en opleiding zijn niet belangrijk bij de selectie, motivatie wel. Er wordt ook goed gekeken naar de behoeften van de kandidaten. Zo wordt men alleen ingedeeld tussen 9.00 en 21.00 uur, krijgt men maximaal één weekenddienst per maand en mag men zelf het aantal contracturen kiezen (32-38 uur per week). Daarnaast wordt er een persoonlijk ontwikkelplan opgesteld. Zelfs de fysieke belastbaarheid wordt met advies van arbeidsdeskundigen opgebouwd. Het 'Horeca Traineeship Groningen' is sinds september 2018 inmiddels drie keer gestart. In september 2019 volgt een uitbreiding: een samenwerking met Martini Hotel Groep.

Leren en Werken regio Eindhoven is in samenwerking met UWV, het Summa College en de gemeente Eindhoven een **bbl-opleiding** gestart voor basiskok niveau-2. Deze opleiding is bedoeld voor zij-instromers met een Participatiewet- of een WW-uitkering. Zodra een bbl-plek voor de kandidaat gevonden is, start de 1 tot 2-jarige opleiding. Soms wordt eerst gestart met een proefplaatsing, met behoud van de uitkering. In de eerste twee maanden wordt intensief getraind op basisvaardigheden in de keuken (onder andere snijtechnieken). De kandidaten gaan vier dagen per week aan de slag bij een bedrijf en daarnaast volgen ze voor een dag in de week de opleiding. In het najaar van 2018 is dit traject gestart (momenteel 15 kandidaten). Er zijn vier instroommomenten per jaar.  
bron: UWV

Er zijn ook **bedrijven die zelf mensen opleiden**, al dan niet met hulp van UWV.

Er zijn bekende chefkoks die hun eigen opleiding zijn gestart. Zo richtte Robert Kranenburg in 2014 de **Robert Kranenburg Academie** op, met als doel om jonge mensen met een leerprobleem te helpen in de richting van het koksvak. Het is een samenwerking met verschillende re-integratiebureaus. De jonge leerlingen worden in drie maanden tijd opgeleid tot keukenassistent of basiskok niveau-2. Naast kookles bestaat het programma uit trainingen, excursies, workshops en een stage bij een horecabedrijf in Amsterdam. Na het examen is er een baangarantie. Vanaf 2014 zijn er al een kleine honderd studenten aan een vaste baan geholpen in de horeca. Sinds 2018 heeft ook chefkok Ron Blaauw zijn eigen **Ron Blaauw College**. Samen met UWV worden mensen met een uitkering in 13 weken tijd opgeleid tot basiskok niveau-2. Iedereen kan deelnemen, zo staat te lezen op de website: 'Of je nu 18 of 58 bent. Vroegtijdig schoolverlater of voormalig vrachtwagenchauffeur.' Kandidaten kunnen de opleiding met behoud van uitkering volgen. Na de opleiding staan de deelnemers een betaalde baan te wachten. Het Ron Blaauw College is inmiddels een SVH-erkende opleiding.

De Aziatische horeca heeft al lange tijd problemen met het vinden van geschikt keukenpersoneel. Veel restaurants zoeken daarom naar buitenlandse koks. Maar er zijn ook voorbeelden van bedrijven die zelf mensen opleiden. Zo ook **Wagamama**, een Aziatisch georiënteerd fastdining keten met inmiddels vestigingen in 23 landen wereldwijd. Sinds 2017 werkt de HR afdeling van Wagamama samen met UWV. Door het organiseren van speedsollicitaties, banenmarkten en talent events, hebben de afgelopen jaren ongeveer 80 werkzoekenden een baan gevonden bij het bedrijf. Dit zijn onder andere keukenhulpen die willen doorstromen naar het koksvak, maar ook mensen zonder enige horecaervaring (zoals mensen die vallen onder de banenafpraak). Wagamama leidt zelf mensen op tot kok of medewerker bediening. Door de intensieve samenwerking met UWV heeft het bedrijf nu minder wervingsproblemen.  
bronnen: [www.robertkranenburgacademie.nl](http://www.robertkranenburgacademie.nl); [www.ronblaauwcollege.nl](http://www.ronblaauwcollege.nl); [www.missethoreca.nl](http://www.missethoreca.nl) (12/2/2019). *Opleiding van Ron Blaauw erkend als SVH-brancheopleiding*; UWV

Talent kan ook gevonden worden **in het buitenland**. Vooral koks worden buiten de landsgrenzen geworven.<sup>3</sup> Vaak gaat het om werving in Spanje of Portugal. Ook zijn er steeds meer bedrijven die specifiek bemiddelen tussen buitenlands horecapersoneel en Nederlandse werkgevers.

Op het online platform [koksuitspanje.nl](http://koksuitspanje.nl) (KUS) worden vraag en aanbod (cv's) met elkaar gematcht. Daarnaast is er het bedrijf *I-Cooks, International Cooks Agency*, van de Arnhemse horecaondernemer Mathijs Gielen. Zij zoeken de juiste personen in het buitenland, zorgen voor de reis naar Nederland en regelen ook huisvesting op maximaal 40 minuten van het horecabedrijf. Zo worden bedrijven ontzorgd.  
bron: [www.missethoreca.nl](http://www.missethoreca.nl) (19/12/2018). *Kolibrie HRM en online platform met koks uit Spanje slaan handen ineen*; [www.missethoreca.nl](http://www.missethoreca.nl) (21/1/2019). *I-cooks uitzendbureau voor buitenlandse koks*.

Door het organiseren van **open dagen**, laat je als sector zien wat het werk inhoudt.

In mei 2019 organiseert de Koninklijke Horeca Nederland (KHN) een landelijke open dag. De bedoeling is dat zoveel mogelijk horecaondernemers hun zaak openstellen om geïnteresseerden letterlijk een kijkje in de keuken te geven.

<sup>2</sup> Deze indeling sluit aan bij de UWV-publicatie (2018): *Moelijk vervulbare vacatures. Oplossingen uit de praktijk*.

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld ook de (aangepaste) regeling rondom de werkvergunningen voor Aziatische koks.

Dat is ook hoe Meesterkok Robert Kranenburg het ziet. Hij sprak tijdens een rondetafel sessie op de Horecava over het onderwerp werving van personeel. Kranenburg: 'Cv's zijn uit de tijd, organiseer open dagen wanneer je personeel wilt werven en vertel dan wat een functie inhoudt. Het maakt mensen nieuwsgierig.'

bron: [www.khn.nl](http://www.khn.nl) (7/1/2019). *Nationale Horecadag en KHN organiseren eerste landelijke open dag voor de horeca op 21 mei 2019.*; [www.missethoreca.nl](http://www.missethoreca.nl) (10/1/2019). *Robert Kranenburg over personeel werven horeca organiseer open dagen.*

### Werk anders organiseren

Ook het anders inrichten van werkprocessen kan helpen om het werk toch gedaan te krijgen. Zo kan **technologie** bijdragen om het werk in de horeca efficiënter te maken. Zo zijn er voorbeelden van slimme apparatuur in restaurants: van geautomatiseerde friteuses die – zodra de friet klaar is - zelf de mandjes uit het vet tillen tot combisteamers met ingebouwde receptuur en voorgeprogrammeerde bereidingsprogramma's. Door gerechten overdag voor te bereiden is er 's avonds minder personeel nodig voor het afmaken en uitserveren aan gasten. Daarnaast werken sommige restaurants al met foodprinters. Tablets worden gebruikt aan tafel. Maar klanten kunnen soms ook al zelf bestellingen doen. Zo zet McDonalds Easy Order bestel zuilen in. bron: [www.blikopnieuws.nl](http://www.blikopnieuws.nl) (15/2/2019). *Handen tekort in de horeca: slimme apparatuur de toekomst.*



Ook kunnen horecaondernemers **anders kijken naar de personeelsvraag**. Is hetgeen wat gevraagd wordt in een vacature (qua vaardigheden, diploma's) altijd nodig? Of vissen sommige bedrijven onnodig in dezelfde kleine vijver?

Er is een landelijke vraag naar pizzabakkers ('pizzaiolo's'), maar veel restaurants zoeken voor deze vacature een zelfstandig werkend kok. Die koks zijn echter lastig te vinden. Door een aparte opleiding te starten, wordt de druk op vacatures voor zelfstandig werkend kok verlaagd. Dok030 in Utrecht startte in oktober 2018 met de opleiding tot pizzaiolo, die vijf maanden duurt. In maart 2019 ontvingen de kandidaten (allemaal zonder horecaervaring of -opleiding) als eerste in Nederland het SVH-erkende diploma 'Pizzaiolo'. SVH voorzitter Ricardo Eshuis legt uit: 'Voor zij-instromers is het een super manier om toch met diploma's op zak in de horeca te werken zonder dat ze eerst drie jaar de schoolbanken in moeten. Als pizzabakker ben je nog geen volwaardig kok, maar al wel een eind op weg.'

bron: [www.missethoreca.nl](http://www.missethoreca.nl) (25/2/2019). *Eerste pizzabakkers geslaagd voor erkend diploma SVH Pizzaiolo*

### Binden en boeien: goed werkgeverschap

Volgens ABF (2018) steeg het aantal studenten van horecaopleidingen tussen 2008 en 2018 met 10.000. Ook het aantal gediplomeerden is toegenomen. Wel komt uit dat onderzoek naar voren dat slechts een deel van alle gediplomeerden in de horeca gaat werken. Na 5,5 jaar na afstuderen werkt 50% van de koks nog in de sector. Onder medewerker bediening is dit 35%. Veel talent stroomt dus weg naar buiten de sector.



In de horeca is goed werkgeverschap essentieel om uitstroom van personeel tegen te gaan. Een goede werkgever houdt rekening met de behoeften van zijn personeel. Kijken naar arbeidsvoorwaarden zoals **salaris** is één van de manieren om een aantrekkelijke werkgever te zijn.

De Eindhovense horecaondernemer Albert Pronk kwam met iets opmerkelijks in het nieuws. Pronk, manager van café De Vooruitgang, had grote problemen om voldoende mensen vinden. Daarbij vertrokken zijn werknemers vaak al binnen een halfjaar. In 2017 besloot hij zijn personeelsbeleid om te gooien en zijn mensen meer zeggenschap te geven. Hij liet medewerkers onder andere **zelf hun salarisschaal kiezen**: een startsalaris (gebaseerd op het wettelijk minimumloon), een 'goed' salaris of 'super' salaris. De meesten kiezen overigens voor de middelste variant.

Het Amsterdamse restaurant Pesca laat **medewerkers meedelen in de winst**. Restauranteigenaar Sven Sallaerts verdeelde in 2017 voor het eerst 10.000 euro winst over zijn 13-koppige team. Iedereen profiteerde mee, ook de afwassers. Daarvoor moesten medewerker wel een jaar of langer in dienst zijn van het bedrijf.

bronnen: [www.nrc.nl](http://www.nrc.nl) (14/5/2018). *Aan de horeca kleeft het imago van een bijbaantje.*; [www.ad.nl](http://www.ad.nl) (22/1/2018). *Dit restaurant deelt zijn winst met het personeel en ja dat is bijzonder.*

Ook in de horeca is er aandacht voor **werktijden en -roosters**. Dit draagt mogelijk bij aan het voorkomen van (uitval door) werkstress.

Robèr Willemsen, voorzitter van Koninklijke Horeca Nederland en zelf restauranthouder: 'Mensen hebben een andere mentaliteit gekregen. Geld is niet het belangrijkste, ze willen een leuke baan, met een goede werksfeer. Daarin kun je ze tegemoetkomen. Mijn personeel heeft bijvoorbeeld een **vierdaagse werkweek**. Ik regel het zo dat ze elk weekend minstens één dag vrij zijn. Dat is niet altijd gemakkelijk te regelen, zeker niet in de drukke decembermaand, maar het lukt wel altijd.' bron: [www.khn.nl](http://www.khn.nl) (2/1/2018). *NOS: creatieve oplossingen voor personeelstekort horeca.*

Door in te zetten op **scholing en ontwikkeling** wordt de inzetbaarheid van medewerkers in de organisatie versterkt. Het is tevens een uiting van waardering richting het personeel.

Er zijn tal van voorbeelden van bedrijven die investeren in cursussen/opleidingen om personeel (bij) te scholen. Vaak wordt dit gedaan in gezamenlijkheid met andere partijen. Zo werken Limburgse horecabedrijven en ROC's samen onder de noemer Foodlab Limburg om het vakmanschap van horecapersoneel te verbeteren. Ook bestaat het Alliance College van de *Alliance Gastronomique*: een samenwerkingsverband van 39 toprestaurants in Nederland en België. Zij leiden medewerkers op en laten hen onderling rouleren. Dit draagt bij aan brede werkervaring en enthousiasme. bronnen: [foodlablimburg.nl](http://foodlablimburg.nl); [www.missethoreca.nl](http://www.missethoreca.nl) (10/3/2017). *Alliance Gastronomique: eigen opleidingsprogramma voor keuken en bediening.*

Binden en boeien van personeel kan ook door het bieden van specifieke **faciliteiten**, zoals een reisvergoeding, laptop of fiets. Het kunnen ook extraatjes zijn waar men niet zo snel aan denkt.

Erik Derksen is eigenaar van de restaurants Buurten in Utrecht. Derksen schetst het tekort in de horeca in het FD: 'Ik slaap er echt slecht van dat ik straks tachtig mensen voor twee nieuwe restaurants aan moet nemen' ... 'Mensen kunnen praktisch overal werken. We moeten meer doen om mensen tevreden te houden. Dat doe je niet met salaris alleen.' Hij stelt dat andere zaken belangrijker worden voor de huidige generatie, zoals papa-dagen, een vierdaagse werkweek, meer vrije tijd en inspraak. Zelf biedt Derksen zijn medewerkers een **personal trainer** aan voor een paar uur per week. 'Die personal trainer wordt heel positief ontvangen. Dat helpt ook bij het aantrekken van personeel. Daar praten mensen met elkaar over', zo stelt Derksen in het interview in het FD.  
Bron: www.fd.nl (7/1/2019). Scooter of personal trainer voor wie komt werken in de horeca.

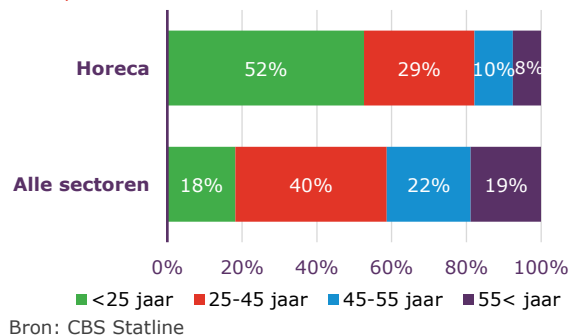
## Kenmerken horecapersoneel

### Ruim de helft horecapersoneel is jong

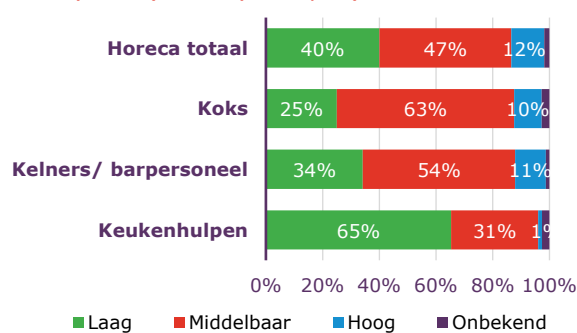
Zo'n 52% van de werknemers in de horeca is jonger dan 25 jaar. Over alle sectoren is het aandeel jonge arbeidskrachten slechts 18%. Veelal gaat het om scholieren en studenten die in de horeca bijverdienen als medewerker bediening of afwasser. Op verzoek van UWV heeft CBS inzichtelijk gemaakt dat **43% van het horecapersoneel een scholier of student is** (onderwijsvolgend).

Minder dan een vijfde van het horecapersoneel is 45 jaar of ouder. Dit is laag in vergelijking tot het totaal over alle sectoren 41%.

### Leeftijdverdeling werknemers horeca 2018, in %



### Opleidingsniveau horecapersoneel 2017 (sector) 2018 (beroepen), in %



### Aandeel hoogopgeleiden beperkt

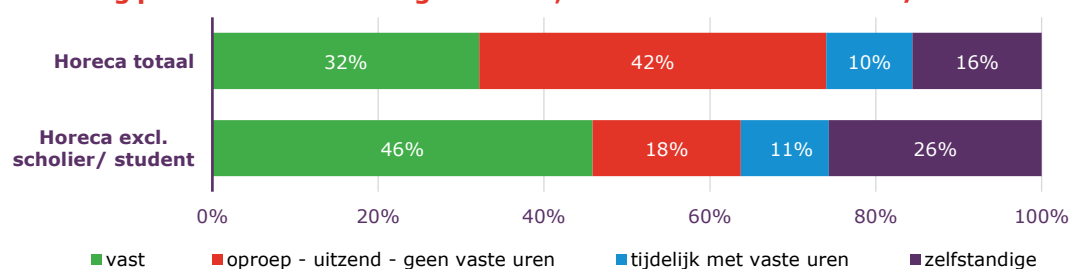
Bijna de helft van de medewerkers in de horeca is middelbaar opgeleid (47%). Zo ook het merendeel van de koks (63%) en het bedienend en barpersoneel (54%). Onder middelbaar opgeleiden vallen ook studenten met een havo- of vwo-diploma. Circa 40% van het horecapersoneel heeft geen of beperkte opleiding genoten, of is scholier zonder afgerond diploma. Onder de groep keukenhulpen (waaronder afwassers) is dit bijna twee derde.

Het aandeel hoogopgeleiden in de horeca is met 12% beperkt. Voor alle werkenden in Nederland geldt dat 37% hoogopgeleid is.

### Scholieren/studenten bepalen groot deel van flexibel werk in de horeca

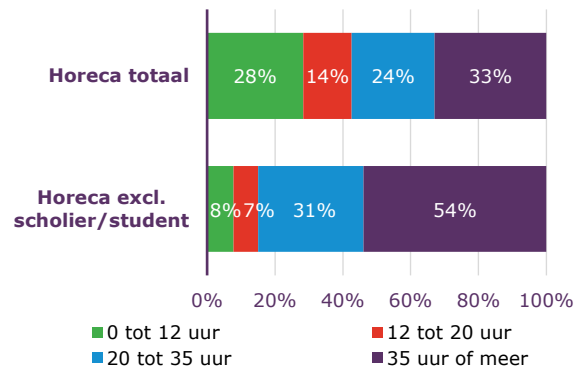
Het aandeel flexibele arbeid in de horeca is hoog. Meer dan de helft (52%) van het horecapersoneel bestaat uit werknemers met een tijdelijk contract, 16% werkt als zelfstandige. Een derde van de werkenden heeft een vaste aanstelling. Echter, als je de horeca bekijkt exclusief bijbanen van scholieren en studenten, ontstaat er een ander beeld. Dan komen er relatief veel vaste contracten (46%) en zelfstandigen (26%) in de sector voor. De vormen van flexibele arbeid die over het algemeen de laagste baan- en inkomenszekerheid geven, zoals oproep-/invalkrachten, uitzendkrachten en krachten zonder vaste uren (18%), komen dan nog maar weinig voor.

### Verdeling positie in de werkkring in horeca, in- en exclusief scholieren/studenten



Het aandeel tijdelijke werknemers is iets toegenomen ten opzichte van 2014 (+2%-punt). Vooral keukenhulpen hebben vaak een flexibele arbeidsrelatie (74%), veelal werkend als oproepkracht. Ook medewerkers in de bediening hebben vaak een tijdelijke aanstelling (63%). Bij koks ligt het aandeel werknemers met een tijdelijk contract fors lager (40%).

### Contractomvang in de horeca



Bron: CBS op verzoek van UWV (gem. over 2017/2018)

### Bijbanen vertekenen beeld contracturen

In de horeca werkt slechts een derde in voltijd (35 uur of meer per week), twee derde werkt in deeltijd. Bijna 3 op de 10 werkenden heeft een contract van maximaal 12 uur in de week. Ook hier is het effect te zien van bijbanen. Als je scholieren en studenten buiten beschouwing laat, zie je dat de horeca relatief veel fulltimers heeft (54%). Contracten voor minder dan 20 uur komen dan nog maar weinig voor.

Er zijn verschillen in contractomvang tussen de horecaberoepen. Ongeveer 61% van de koks werkt fulltime. Voor kelners/barpersoneel (18%) en keukenhulpen (12%) is dit aandeel veel lager. Vooral keukenhulpen werken weinig uren: meer dan de helft werkt minder dan 12 uur.

## Trends

### Personeelsvraag wordt beïnvloed door demografische ontwikkelingen

Het aantal inwoners van Nederland neemt in de periode 2017-2025 naar verwachting met 568.000 toe (+3,3%). De bevolkingsontwikkeling loopt echter regionaal sterk uiteen. De grootste groei wordt verwacht in het zuiden van Noord-Holland (waaronder Amsterdam), Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht. De bevolkingsomvang zal tot aan 2025 juist dalen in delen van Groningen, Friesland, Drenthe, Oost Nederland, Zeeuws-Vlaanderen en Zuid-Limburg. De bevolkingsgroei beïnvloedt de vraag naar horeca. De groei van horecabanen zal daarom in de krimpregio's beperkt zijn, tenzij het toerisme daar sterk groeit. In de groei regio's zullen de personeelstekorten mogelijk toenemen.

### Groei buitenlands toerisme

Het inkomend toerisme naar Nederland heeft in het afgelopen decennium een duidelijke groei doorgemaakt. Tussen 2000 en 2010 lag het gemiddeld aantal toeristen rond de 10 miljoen. Het aantal buitenlandse gasten is in 2018 gestegen naar 19,1 miljoen. Zowel toerisme-onderzoeksbureau NBTC als ING gaan er vanuit dat binnenkort de grens van 20 miljoen wordt bereikt. **Tot aan 2030** verwacht NBTC een groei van minimaal 50%, naar **bijna 29 miljoen toeristen**.

Hoewel de groei van buitenlandse toeristenaantallen een positief effect heeft op hotels en vakantieparken, speelt tegelijk de concurrentie van het steeds populairder wordende Airbnb. Rabobank verwacht echter dat de groei van Airbnb geremd wordt door nieuwe regelgeving. Zo is het aantal dagen dat mensen hun woning mogen verhuren nu al teruggeschroefd naar 30 dagen in plaats van 60.

### Beleving steeds belangrijker

De horeca is bij uitstek een sector waar het draait om consumentenbeleving. Dit kan gecreëerd worden door gasten te verrassen of een unieke ervaring mee te geven. Slapen in een mooi hotel of het eten van een bijzonder gerecht, kan zorgen voor een 'wauw-effect'. Dit verhoogt de kans op een herhaalbezoek en zorgt tevens voor goede reclame op social media.

### Consumentengedrag verduurzaamt

Steeds vaker kiezen mensen voor duurzame horecaproducten, zoals biologische groenten, zuivel, vlees, duurzaam gevangen vis of fairtrade koffie. Het aantal mensen dat geen of beperkt dierlijke producten consumeert neemt toe. Veel consumenten letten op de impact op de planeet en dierenwelzijn. Hotels besteden meer aandacht aan duurzaamheid (labels).

### Vermenging van horeca en retail

De grens tussen de horeca en retailsector vervaagt meer en meer. Bedrijven in de food retail gaan bijvoorbeeld zelf maaltijden bereiden en bezorgen. Zo is Albert Heijn in januari 2019 begonnen met het koken en bezorgen van verse maaltijden onder de noemer 'Allerhande Kookt'. De warme maaltijden worden binnen 30 minuten bezorgd bij de mensen thuis; voorlopig wel alleen nog in Amsterdam.

### Fast casual restaurants

Het gemak van snelle service en lage prijzen van een fastfoodrestaurant, maar met een kwalitatief beter assortiment, sfeervolle omgeving en een relatief gezonder aanbod. Dat is wat *fast casual* restaurants bieden. Dit concept wint aan populariteit en speelt in op de trend naar meer gemak. Voorbeelden van dit soort restaurants: Kwalitaria, Vapiano en Spaghetteria.



## Gevraagd: meer vakspecifieke kennis en sociale vaardigheden

Er is in de horeca grote behoefte aan vakbekwaam personeel. Uit de uitkomsten van een enquête van ABF (2017) bleek dat **vakspecifieke kennis** voor alle functiegroepen ook in de komende jaren van belang geacht wordt. Vooral bij koks is dit een belangrijk aspect. Voor de functiegroepen medewerker bediening, medewerker fastfood en ondersteunend personeel worden volgens werkgevers **sociale vaardigheden** de komende jaren echter nóg belangrijker. Belangrijk is dat medewerkers beschikken over een gevoel voor gastvrijheid en op een leuke manier kunnen vertellen wat voor gerechten er op de kaart staan. Ook het beheersen van verkooptechnieken (upselling) is relevant. Daarnaast is het omgaan met kritische gasten een steeds belangrijker aspect. Consumenten hebben immers hoge verwachtingen rondom service, beleving, gezonde voeding en kwalitatief goede producten. Zij varen veel vaker op de recensies van andere klanten.

Bronnen: ABF/Primos 2018; ABF (2017) i.o.v. KHN/SVH. *Onderzoek arbeidsmarkt- en opleidingsbehoefte.*; ABN-AMRO (2018). *Insights Horeca.*; Ah.nl. (10/1/2019). *Albert Heijn stapt met 'Allerhande Kookt' in bezorging van warme maaltijden.*; ING (2019). *Groei horeca loopt tegen grenzen aan.*; khn.nl (2019) *Trends.*; missethoreca.nl (26/2/2018). *Food trends 2018: fast casual, comfort en mood food.* NBTC Holland Marketing (2018). *Perspectief 2030.*; Rabobank (2018). *Cijfers en trends 2018.*

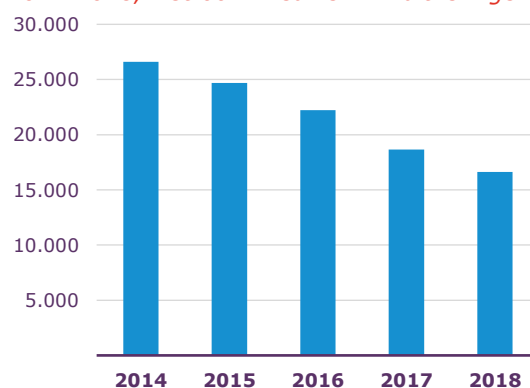
## WW-uitkeringen

### Aantal WW-uitkeringen daalt fors

- Met het aantrekken van de werkgelegenheid, daalt ook het aantal WW-uitkeringen vanuit de sector. Werden er in 2014 nog een kleine 27 duizend nieuwe WW-uitkeringen verstrekt, in 2018 waren dit er **bijna 17 duizend** (-38%).
- Per maart 2019 zijn er 10,5 duizend lopende WW-uitkeringen van ex-horecamedewerkers. Bijna drie op de tien WW'ers uit de horeca staat ingeschreven met een typisch horecaberoep (kelners, barpersoneel, keukenhulpen en koks). Dit aandeel is de laatste jaren iets gekrompen, omdat sommige van deze beroepen kampen met tekorten. WW'ers in deze beroepen stromen sneller uit de uitkering dan voorheen.
- De horeca wordt gekenmerkt door een **hoge in- en uitstroom van personeel**. 72% van de WW'ers uit de horeca is binnen een jaar weer aan het werk. Dat is meer dan gemiddeld (64%).

### Ontwikkeling WW-uitkeringen horeca

2014-2018, instroom nieuwe WW-uitkeringen



Bron: UWV

## Kansen in de horeca

### Kansen voor mbo-starters in de horeca

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) brengt in kaart wat de arbeidsmarktperspectieven zijn voor **mbo-gediplomeerden**. Er zijn meerdere kwalificaties in de horeca waarvan SBB inschat dat ze **ruim-voldoende** tot **goede baankansen** bieden voor studenten die nu beginnen met de opleiding (cijfers februari 2019).

Horecakwalificaties met ruim-voldoende of goede kans op werk	Niveau
Medewerker fastservice	2
Gastheer/gastvrouw	2
1ste medewerker fastservice	3
Zelfstandig werkend gastheer/vrouw	3
Zelfstandig werkend kok	3

Bron: SBB (2019)

Horecakwalificaties met ruim-voldoende of goede kans op werk	Niveau
Manager/bedrijfsleider fastservice	4
Gespecialiseerd kok	4
Leidinggevende bediening	4
Leidinggevende keuken	4

### Baankansen voor werkzoekenden

UWV brengt in kaart hoeveel mensen uit de horeca met een nieuwe WW-uitkering (instroom tussen oktober 2016 en september 2017) binnen 6 maanden weer aan het werk zijn gegaan. Het gaat om het beroep van inschrijving.

## Werkhervattingen horecaberoepen Instroompopulatie okt. 2016 - sept. 2017

Beroep	Werkhervatting binnen 6 mnd.
Zelfstandig werkend kok	59%
Chef-kok luxe restaurant	52%
Basiskok	55%
Instellingskok	36%
Keukenhulpen	45%
Afwasser	47%
Medewerker bediening horeca	53%
1e medewerker bediening horeca	57%
Barkeeper	54%
Medewerker fastservice	47%
Managers horeca	41%
<b>Totaal beroepsbevolking</b>	<b>47%</b>

Bron: UWV

Beroepen in de sector met een hoog werkhervattingpercentage zijn:

- Koks. Zelfstandig werkend kok, basiskok en chef-kok in een luxe restaurant.
- Barkeeper, medewerker in de bediening, en dan met name de 1e medewerker bediening.

Horecaberoep met een relatief laag werkhervattingpercentage zijn:

- Instellingskok. Dit zijn koks in een ziekenhuis, verpleeg- of verzorgingshuis (buiten de horecasector).
- Horecamanagers. Al zijn er wel verschillen waar iemand manager is. De werkhervattingen liggen lager dan het gemiddelde voor de hotelmanager en manager cateringbedrijf, en hoger dan het gemiddelde voor de manager food & beverage en restaurantmanager.

## Mogelijkheden voor mensen met een arbeidsbeperking

Er zijn voorbeelden van horecabedrijven die deels bestaan uit mensen met een arbeidsbeperking.

Bij het bedrijf **Happy Tosti** wordt 65% van de uren ingevuld door mensen met een arbeidsbeperking. De onderneming – met 7 verschillende vestigingen in Nederland – heeft al 100 medewerkers aan een betaalde baan geholpen. Happy Tosti streeft ernaar om dit aantal voor het jaar 2023 te laten groeien tot minimaal 500.

Maar niet voor elk horecabedrijf is het eenvoudig om werk te bieden voor deze groep. Om de arbeidsparticipatie van mensen die vallen onder de Participatiewet te vergroten, is het van belang om anders te kijken naar werkprocessen binnen een organisatie. Huidige functies zijn vaak niet 1-op-1 passend voor mensen met een afstand op de arbeidsmarkt. De Universiteit Maastricht heeft in samenwerking met UWV het **Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie** opgericht. Analisten van de Inclusieve Arbeidsorganisatie kijken naar alle werkprocessen binnen een bedrijf, om daarna te achterhalen welke specifieke taken zich lenen voor de doelgroep. Deze taken kunnen vervolgens gebundeld worden tot één of meerdere volwaardige takenpakketten.

De afgelopen jaren zijn ook verschillende horecabedrijven op deze manier doorgelicht. Hieronder volgt een lijstje van mogelijk geschikte taken voor mensen met een arbeidsbeperking binnen de horeca. Deze opsomming met voorbeelden is niet limitatief, maar geeft wel een goede indruk.

Mogelijk geschikte taken (selectie)	
<b>In keuken</b>	Uitpakken en controleren bestellingen en inruimen magazijn
	Wassen, schillen van ingrediënten; servies klaarzetten voor collega's; brood afbakken
	Bereiden eenvoudige maaltijden, salades, dressings; maken van lunchpakketten
	Schoon serviesgoed en bestek in rekken plaatsen en transporteren naar gebruikslocatie
	Onderhoud vaatwasmachine: schoonspuiten machine en bijvullen met zeep en zout
<b>In bediening</b>	Ontvangen gasten; jassen aannemen en ophangen
	Dekken en klaarmaken tafels; assisteren opbouw zaal bij evenementen of recepties
	Klaarzetten, aanvullen (ontbijt)buffetten; dranken schenken
	Controleren minibar, registreren en doorgeven gebruikte artikelen
<b>In hotel</b>	
	<b>Receptie</b>
	Parkeren auto's gasten; openen voordeur; overnemen bagage
	Bestellen taxi's; bezorgen roomservice; halen gehuurde fietsen
	Printen wandel- en fietsroutes; bijvullen folders en kast met kantoorartikelen
<b>Administratie</b>	Aannemen telefoon, verstrekken informatie, terugbelnotities, aannemen reserveringen
<b>Huishouding</b>	
	Aanvullen kar voor schoonmaak hotelkamer (zeep, handdoeken, ed.)
	Ophalen/wegbrengen kleding stomerij

Bron: Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie (2017). *Modelbeschrijving. Hotel, restaurant, café met zalenverhuur incl.*

## Colofon

**Uitgave:** UWV Afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies  
**Inlichtingen:** freek.kalkhoven@uwv.nl  
**Auteur:** Freek Kalkhoven