

De visie op krapte-uitdagingen in de horecasector volgens Horeca Forma

Robin Vanderelst, Joris Rutsaert - Horeca Forma

ABSTRACT

De personeelskrapte in de horecasector is groter dan ooit. Er zijn 55% meer vacatures dan voor de COVID-19-crisis. De invloed op de sector is enorm. Werkgevers beseffen meer dan ooit het belang van menselijk kapitaal. Wie je hebt, moet je koesteren. Als werkgever moet je daarom inzetten op werkbaar werk en opleidingen. Laat dat nu net een grotere uitdaging zijn te midden van een economische en arbeidsmarktcrisis. Maar er is hoop en hoop doet leven. Het groot potentieel aan inactieven kan mits efficiënte samenwerkingen en het wegnemen van drempels optimaal benut worden. Daarom een pleidooi om taaldrempels weg te nemen, zo kort als mogelijk op te leiden, toeleidingspartners te activeren en enthousiasmeren en ten slotte nauwere samenwerkingen te stimuleren tussen de verschillende beleidsniveaus en domeinen. Oplossingen hoeven niet steeds nieuw of groots te zijn, soms kunnen ze ook bestaan in het beter benutten van het bestaande. "In a gentle way you can shake the world", aldus Mahatma Gandhi.

Anno maart 2022 staan er volgens VDAB meer dan 4000 horecavacatures open in de horecasector die niet ingevuld raken. Dat is een stijging van 55% ten aanzien van dezelfde periode in 2019. Dit cijfer is vermoedelijk een sterke onderschatting. Uit ervaring weten we dat zeer veel werkgevers hun vacatures niet bij VDAB plaatsen, ondanks dat er goede redenen zijn om dit wel te doen. Uit een grootschalige bevraging van Horeca Vlaanderen vorig jaar bleek dat de grote meerderheid van werkgevers op dat moment personeel zoekt. Omdat er bijna 16 000 horecawerkgevers zijn, kunnen we stellen dat het werkelijk aantal vacatures substantieel hoger ligt.

Dit personeelstekort leidt tot meer sluitingsdagen, beperktere menukaarten of lagere bezettingen, meer outsourcing en meer convenienceproducten. Allemaal ingrepen om het tekort aan personeel te compenseren. Dit remt de groei van ondernemingen en heeft impact op de kwaliteit, omzet en rendabiliteit. Sommige ondernemers zien zich zelfs genoodzaakt om hun zaak te sluiten of hun concept aan te passen.

Daarnaast zien we een grotere vraag naar flexibele contracten, aangezien het steeds moeilijker wordt om vast personeel te vinden. De grootste knelpuntberoepen in de sector zijn de hogere profielen. Er is een groot tekort binnen onze kernberoepen zoals geschoolde kelners, koks en managers. Zij hebben omwille van hun competenties een grote impact op de kwaliteit en rendabiliteit van een onderneming. Denk maar aan competenties als foodcostberekening, menu-engineering, prijszetting, *upselling* enzovoort. In een sector met een beperkte rendabiliteit brengt dit grote uitdagingen met zich mee. Daarom is het cruciaal om te blijven inzetten op het opleiden naar deze beroepen, maar ook op duurzame loopbanen en arbeidscontracten.

Op het gebied van krapte op de arbeidsmarkt verwachten we op korte en middellange termijn weinig beterschap. Dat blijkt duidelijk uit algemene prognoses. Wat de horecasector betreft, zijn de faillissementen sinds maart 2022 opnieuw toegenomen en zitten we op een hoger niveau dan voor de COVID-19-crisis. De coronaperiode was zeer moeilijk voor de sector en de stijgende productkosten, loonkosten en energieprijzen maken de uitdaging enkel groter. Omwille van faillissementen kunnen er helaas opnieuw meer mensen op de arbeidsmarkt komen, maar de uitdaging voor de horecasector bestaat erin om dan zoveel mogelijk mensen te behouden.

Volgens recente cijfers van statistiekbureau Statbel bleef voor de coronacrisis 49,9% van de werknemers in de horecasector wanneer ze van job veranderden. Dit lag boven het gemiddelde van 45%. Door de COVID-19-crisis daalde dit cijfer in de horecasector naar 35,1%. Hieraan moeten we absoluut werken. Rekening houdend met de hierboven geschetste noden, moet er ingezet worden op jobmatching en op- en omscholing van (ex-)werknemers. Hiervoor moet er samengewerkt worden met outplacementpartners en opleidingspartners.

Daarnaast merken we dat het personeelstekort heel wat werkgevers in de horecasector aan het denken heeft gezet. Het besef dat menselijk kapitaal meer dan ooit cruciaal is, is exponentieel toegenomen. *"Customers will never love a company until the employees love it first"* (Simon Sinek). We zien dat heel wat werkgevers extra moeite doen om hun medewerkers te behouden. Er worden extra sluitingsdagen ingevoerd, bijvoorbeeld op zondag of woensdag. Medewerkers krijgen zo meer kwalitatieve tijd om bij hun familie te zijn. Ook de uren worden aangepast en over alternatieve verloning wordt meer dan ooit nagedacht. Bovendien wordt er steeds meer gebruik gemaakt van technologische vernieuwing om taken te verlichten. Denk maar aan digitale menukaarten en bestelapps. De coronacrisis is op dat vlak een accelerator geweest, die ertoe zal leiden dat taken anders ingevuld worden. Dit zal ook noodzakelijk zijn om in tijden van een grote personeelskrapte de bestaande medewerkers niet op te branden en werkbaar werk te blijven nastreven.

Wat het aantrekken van nieuwe medewerkers betreft, zien we ook daar een evolutie. Het uithangen van vacatures aan je raam werkt niet meer en dus wordt men creatiever. Sociale media, klanten, via-via-werving en andere kanalen worden in de strijd voor de *war for talent* geworpen. Extralegale voordelen naast het loon worden meer en meer verkend en toegepast. Daar lijkt zich een inhaalbeweging ten aanzien van andere sectoren in te zetten.

Ten slotte horen we uit recente berichten dat er heel wat mensen die de sector tijdens de coronacrisis verlieten, nu terugkeren. Dat stemt ons optimistisch. Veel mensen in de horecasector hebben een grote passie en *drive* voor hun vak en blijkbaar komt die steeds opnieuw bovendien. Dat, en de aantrekkelijkheid van onze beroepen, moeten we als sector extra in de verf zetten.

Welke maatregelen of acties kunnen of moeten er genomen worden om de personeelstekorten in de horecasector aan te pakken en de krapte terug te dringen? Allereerst moeten we onze huidige horecawerknemers behouden en koesteren. Als sector moeten we blijven inzetten op werkbaar werk. Het bieden van opleidingsmogelijkheden speelt daar een belangrijke rol, aangezien het cruciaal is voor de motivatie van een werknemer. Je moet je voldoende competent voelen om gemotiveerd je job te doen. Daarom moeten we met de bedrijven uit onze sector, maar ook als maatschappij, verder vooruit kijken. Welke competentienoden zijn er binnen vijf jaar en hoe kunnen we medewerkers hier tijdig op voorbereiden? Hoe kunnen we opleidingsplannen voor meerdere jaren maken? De sectorale competentieprognoses zijn een goede eerste stap, maar ze tijdig omzetten in onderwijs en opleidingen wordt cruciaal. Referentiekaders zoals beroepskwalificaties moeten *futureproof* opgesteld kunnen worden. Opleidingsinstellingen en leraren moeten voldoende ruimte hebben in hun curriculum om trends en innovaties toe te voegen. Onderwijs is een tanker die we moeten verlichten om sneller te varen.

Ten tweede moeten we zorgen voor een hogere doorstroom vanuit het horeca-onderwijs en de opleidingen voor volwassenen. We hebben als horecasector fantastische hotelscholen in het voltijds onderwijs, maar onderzoek toont aan dat slechts 50% doorstroomt naar de sector, wat volgens de hotelscholen een overschatting is. Vanuit de sector, maar ook maatschappelijk gezien, is het doodzonde dat er zeer veel middelen en mensen geïnvesteerd worden in kwaliteitsvolle opleidingen maar dat de doorstroom beperkt is. Vanuit de overheid zouden deze doorstroomcijfers gemonitord moeten worden, zodat er gepaste acties genomen kunnen worden om de doelstelling van een arbeidsmarktgerichte opleiding beter te realiseren.

Tot slot moeten we zorgen voor extra instroom waar mogelijk. Via langdurige, gecertificeerde opleidingen voor onze kernberoepen en korte, flexibele opleidingen voor de instapberoepen. Sinds een aantal jaren werken we projectmatig werkzoekendenopleidingen uit samen met VDAB en de centrumsteden. Deze tripartitesamenwerking werpt absoluut zijn vruchten af. Zo slaagden we er dit voorjaar in om binnen het project 'Hospitality heroes' met de steden Antwerpen en Gent meer dan tweehonderd werkzoekenden te bereiken voor een job in de horeca. Tijdens een hoteldag proefden 120 werkzoekenden van verschillende beroepen, waarna er 52 aan de slag gingen in een opleiding. Zulke initiatieven maken absoluut een verschil en tonen aan dat het mogelijk is om inactieven aan de slag te krijgen.

Het is meer dan ooit noodzakelijk om inactieven aan het werk te krijgen aangezien het aantal werkzoekenden nooit lager was. Er moet dus vooral in de vijver van inactieven gevist worden. De afstand tot de arbeidsmarkt is bij deze doelgroep vaak groot. Daarom wordt het extra belangrijk om drempels naar opleiding en werk weg te nemen.

Ten eerste is er de drempel van het bereik. Het is vaak zeer moeilijk om deze doelgroepen te bereiken en de mogelijkheden naar opleiding te verduidelijken. Dit moet ten eerste via gerichte sociale mediacampagnes gebeuren. De quote *"Ignoring online marketing is like opening a business but not telling anyone"* is ook hier van toepassing. Maar ten tweede moet dit zeker ook via de door hen gekende en vertrouwde partners verlopen. Daarom ligt er een grote rol en verantwoordelijkheid bij arbeidsbemiddelaars, begeleiders en toeleidingspartners die zeer dicht bij deze doelgroepen staan. Voor ons is het van cruciaal belang dat zij de horecasector en de voordelen zeer goed kennen en geïnteresseerden voldoende kunnen informeren. Zij moeten ervan overtuigd zijn dat de horecasector en de opleidingen een goede keuze en match zijn voor hun doelgroep. Zij moeten als het ware fan van horeca worden vooraleer hun doelgroepen fan worden. Dit kan enkel door hen persoonlijk te benaderen en te activeren.

Horeca Forma zal daarom de komende periode inzetten op het informeren van arbeidsbemiddelaars en toeleidingspartners over de sector, zodat zij beter kunnen matchen. Het is meer dan ooit nodig dat iedereen die een professionele invloed heeft op de keuze van een werkzoekende of leerling, een correct beeld heeft van de sector en een ambassadeursrol opneemt. Nog te vaak horen we veralgemeningen en clichés over de sector die niet altijd kloppen, zoals dat het in de horecasector altijd hard werken is, er veel uren geklopt worden en dat er op zondag gewerkt moet worden. De sector is zo breed en divers dat er tal van voorbeelden zijn waar medewerkers niet meer dan acht uur werken en niet in het weekend werken. Voor elk talent dat wil werken in onze sector kan er een gepaste plaats gevonden worden.

Ten tweede is er de kennis van het Nederlands. Voor een aantal instapberoepen in de horeca (bijvoorbeeld keukenmedewerker, medewerker spoelkeuken en medewerker kamerdienst) hoeven deze taaldrempels geen drempel voor opleiding of werk te zijn. Mits de nodige taalondersteuning tijdens de opleiding of Nederlands op de werkvloer tijdens een individuele beroepsopleiding (IBO), kunnen we hen voldoende voorbereiden op de arbeidsmarkt zodat ze veilig aan de slag kunnen. De toelatingsvoorwaarden voor het starten van een opleiding voor werkzoekenden moeten daarom versoepeld worden. Vasthouden aan de heilige graal van een ERK-niveau van 1.2 is al lang niet meer wenselijk. Door deze criteria te hanteren gaat men voorbij aan de diversiteit van de werkvloer van een horecazaak. Er is bij de opleidingspartners een (vaak onterechte) vrees dat, omwille van taal, de werkzoekende niet aan de slag zal kunnen gaan.

Daarnaast is er vaak ook de drempel van de duur van een opleiding. Gezien de grote personeelskrapte en het profiel van de inactieven, is het opportuun om korter durende opleidingen te organiseren voor werkzoekenden. Het wordt cruciaal om de opleidingen zo kort als mogelijk te maken en te kijken naar wat er minimaal nodig is om de eerste stappen te zetten op de arbeidsmarkt. Een opleiding die leidt tot deelkwalificaties kan een oplossing zijn om meer mensen sneller aan het werk te krijgen. Zo willen anderstalige nieuwkomers vaak zo snel mogelijk aan het werk om te voldoen aan de financiële vereisten voor gezinshereniging. Met deze realiteit en leefwereld moeten we rekening houden. Opleidingsinitiatieven op de werkvloer zoals IBO kunnen een logisch vervolg zijn op deze verkorte beroepsopleidingen.

Verder zijn er ook nog te veel drempels naar samenwerking. Wat betreft anderstaligen met een leefloon en nieuwkomers ligt de verantwoordelijkheid om toe te leiden naar VDAB bij lokale besturen en de verschillende integratie- en inburgeringsagentschappen. Een betere samenwerking is daar absoluut noodzakelijk. Momenteel zien we dat veel anderstalige nieuwkomers willen werken maar te weinig gekend zijn bij VDAB. Horeca Forma zal in de toekomst nog meer samenwerken met lokale besturen, de verschillende beleidsdomeinen en agentschappen van inburgering om deze doelgroep aan te spreken en warm te maken voor de sector. Een betere afstemming tussen de verschillende actoren is cruciaal voor het welslagen van een snelle arbeidsintegratie van deze nieuwkomers. Zo worden te vaak mensen die in het normale economisch circuit (NEC) aan de slag kunnen, ingezet via tijdelijke werkervaringstrajecten (zoals artikel 60). We zien mensen die anderhalf jaar in een sociaal restaurant gewerkt hebben terug in horeca-opleidingen voor werkzoekenden. Mits een betere begeleiding moet het mogelijk zijn om deze mensen sneller aan werk te helpen. Deze goedbedoelde initiatieven (die vaak niet tot duurzame tewerkstelling leiden) kunnen in een krappe arbeidsmarkt concurrentie vormen voor het NEC. Zulke neveneffecten moeten absoluut vermeden worden.

Tot slot een oproep aan het beleid. De arbeidsmarkt evolueert razendsnel. Regelgeving en structuren moeten instroom, opleiding, begeleiding en matching ondersteunen en faciliteren. Bovenstaande drempels vinden vaak hun oorzaak in onaangepaste en rigide regelgeving en structuren. Soms bestaat de oplossing niet in het schrijven van een nieuwe regelgeving maar een oude onder de loep te nemen, aan te passen of te schrappen. Iedereen die een opleiding wil volgen of wil werken, moet ook die mogelijkheid hebben. Dat zijn we ons te midden van deze arbeidsmarktcrisis als maatschappij verplicht.