

# Horeca, catering en verblijfsrecreatie

## Factsheet arbeidsmarkt

26 april 2018

De Nederlandse economie is op stoom. Met groeicijfers van 3,2 procent dit jaar en 2,7 procent (in 2019) overtreft de Nederlandse economie die van de eurozone met 0,6 procentpunt per jaar. De werkloosheid daalt nu snel naar het laagste niveau sinds 2001. Dat concludeert het CPB in het Centraal Economisch Plan van maart 2018. Het herstel van de economie zien we ook terug in de sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie. De sector is een belangrijke pijler in onze economie. Met een toegevoegde waarde van ruim 11 miljard (in 2018) maakt de horeca 2 procent uit van onze economie. In werkgelegenheidsvolume is de rol van de sector belangrijker: daar gaat het om zo'n 5 procent van het totaal aantal banen in Nederland.

### Aandeel bedrijven dat productiebelemmeringen ervaart door personeelstekort 2015 en 2018 in procenten, eerste kwartaal

Branche	2015	2018
Hotels	0%	24%
Verhuur van vakantie-huisjes etc.	2%	31%
Kampeerterreinen	0%	13%
Restaurants	4%	18%
Kantines en catering	1%	7%
Cafés	3%	9%

Bron: CBS Conjunctuurenquête (2018)

Bedrijven in de horeca komen steeds moeilijker aan personeel en ervaren hierdoor ook belemmeringen in hun bedrijfsvoering. Zo ervaart bijna een derde van de recreatieparken en een kwart van de hotels belemmeringen in de bedrijfsvoering vanwege een tekort aan personeel. Dat ligt hoger dan het landelijke gemiddelde voor alle sectoren, dat zo'n 18 procent bedraagt.

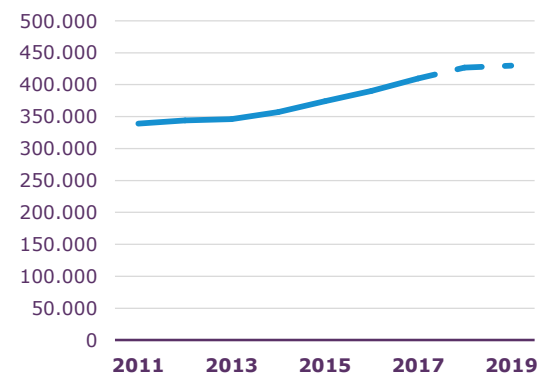
### Ontwikkeling werkgelegenheid

De horeca telt in 2018 naar verwachting 432 duizend banen voor werknemers. Dit aantal banen is sinds 2011 gegroeid met 88 duizend, ofwel bijna 3,5 procent per jaar. In dezelfde periode groeide het totaal aantal banen in onze economie met 0,6 procent. De horeca is daarmee een duidelijke banenmotor. In 2019 zijn er dan 442 duizend banen van werknemers, 10 duizend meer dan nu.

UWV verwacht dat deze banengroei zich ook de komende jaren doorzet met ruim 5 duizend banen per jaar. Daarmee vlakt de groei wel wat af.

Niet alleen groeit het totaal aantal banen, ook de gemiddelde baanduur neemt toe. Groeit het aantal banen in het tijdvak 2019-2023 met 1,5 procent per jaar, het aantal uren neemt toe met 3 procent.

### Ontwikkeling aantal banen horeca 2011-2019



Bron: UWV (2018)

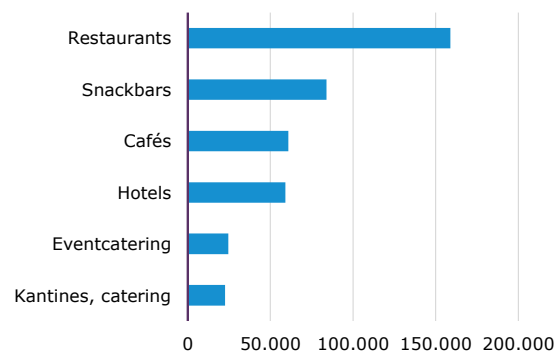
## Samenstelling werkgelegenheid

### Naar branche

Het grootste aantal werkzame personen is te vinden in de branche Restaurants. Daarbij gaat het volgens onderzoeksbureau ABF<sup>1</sup> in 2016 om bijna 160 duizend werkzame personen. Ook de groei van het aantal werkzame personen is bij restaurants (met 36 procent tussen 2008-2016) het sterkste. Daarentegen daalde de werkgelegenheid in dit tijdvak bij kantines/contractcatering (-3 procent) en bij cafés (-10 procent).

De sector Horeca is kleinschalig. Gemiddeld werken er per bedrijf 9 personen. Bij hotels zijn dat er gemiddeld 15, in de eventcatering 3.

### Aantal werkzame personen per branche



Bron: ABF (2017)

### Werkzame personen naar beroepsgroep

Beroep	2016	Mutatie 2013-2016
Medewerker bediening	148.600	10%
Management/ondersteunende diensten <sup>2</sup>	98.500	12%
Kok	56.200	8%
Overig	47.900	11%
Medewerker fastfood	30.000	9%
Informatie/verkoop	26.600	4%
<b>Totaal</b>	<b>407.800</b>	<b>10%</b>

Bron: ABF (2017)

### Naar beroepsgroep

Van de ruim 407 duizend werkzame personen die ABF op basis van CBS-gegevens geeft, werken er bijna 150 duizend personen in de bediening. Dit is ook de groep die over het tijdvak 2013-2016 de grootste groei heeft gekend: een plus van 13 duizend werkzame personen. Procentueel is de grootste groei te zien bij de functiegroep management / ondersteunende diensten met ruim 10 procent.

### Naar regio

Koninklijke Horeca Nederland onderscheidt 16 regio's. De omvang van de werkgelegenheid verschilt aanzienlijk per regio. Zo werken er in Gelderland bijna 45 duizend personen in de horeca, terwijl dat er in Flevoland en in Drenthe nog geen 10 duizend zijn. In elke regio is de omvang van de werkgelegenheid in de horeca toegenomen. Die groei is in Groningen en Overijssel met nog geen 10 procent beperkt. Vooral in Flevoland is de werkgelegenheid sterk gegroeid met bijna 50 procent tussen 2008 en 2016. Dat heeft mogelijk te maken met de groei van de bevolking in Almere en de toenemende populariteit van het strand van Almere als festivalterrein (Zand bijvoorbeeld, het Libelle festival en dergelijke).

### Werkzame personen naar regio

KHN Regio	2016	Mutatie 2008-2016
Groningen	10.200	9%
Friesland	12.200	10%
Drenthe	9.100	11%
Overijssel	25.000	8%
Gelderland	44.200	15%
Midden-Nederland	35.800	19%
Flevoland	7.000	48%
Noord-Holland	43.100	20%
Amsterdam	42.900	28%
Zuid-Holland Noord	37.600	22%
Zuid-Holland Zuid	39.300	21%
Zeeland	10.400	13%
Midden-West Brabant	25.000	25%
Oost-Brabant	35.700	22%
Noord-Midden Limburg	12.400	21%
Zuid-Limburg	18.000	10%
<b>Totaal</b>	<b>407.810</b>	<b>19%</b>

Bron: ABF (2017)

<sup>1</sup> ABF voerde in 2017 in opdracht van Koninklijke Horeca Nederland het onderzoek 'Arbeidsmarkt en opleidingsbehoefte Horeca' uit. In de factsheet wordt een aantal resultaten gepresenteerd, gebaseerd op bestudering van CBS microbestanden en een enquête onder bijna 1.000 horecaondernemingen.

<sup>2</sup> In 2013 heeft bij CBS een definitiewijziging plaatsgevonden, waarbij werkgelegenheid van 'ondersteunende diensten' is overgeheveld naar 'management'. Daarom zijn deze groepen samengenomen.

## Persoonskenmerken

### Typische mannen- en vrouwenberoepen

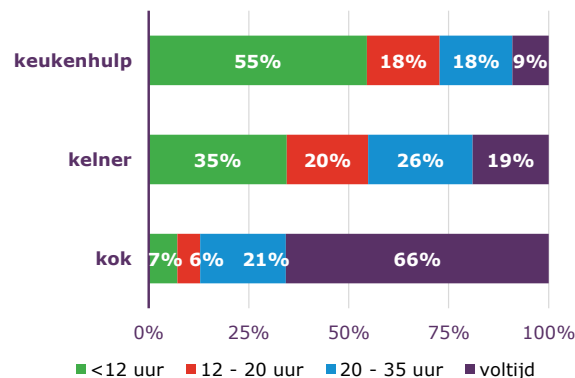
In de sector Horeca, catering en verblijfsrecreatie werken meer vrouwen (55 procent) dan mannen (45 procent). In de horeca is sprake van typische mannen- en vrouwenberoepen. Driekwart van de koks is man. Bij kelners en barpersoneel zijn mannen juist in de minderheid.

### Werkgelegenheid naar beroep en geslacht

Beroepsgroep	Aandeel	
	Mannen	Vrouwen
Koks	74%	26%
Kelners	34%	66%
Keukenpersoneel	56%	44%

Bron: CBS Statline (2018)

### Omvang contract horecaberoepen



Bron: CBS Statline (2018)

### Koks werken vaak fulltime

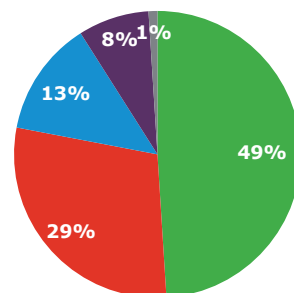
Er zijn duidelijke verschillen in arbeidsduur tussen beroepsgroepen. Zo werkt bijna twee derde van de koks fulltime. Voor kelners (een vijfde) en keukenhulpen (een tiende) is dit aandeel veel lager. Vooral keukenhulpen werken vaak op kleine baantjes: meer dan de helft van de keukenhulpen werkt minder dan 12 uur per week. Van de kelners en het barpersoneel werkt ongeveer een derde minder dan 12 uur per week.

### Bijna de helft is jonger dan 25 jaar

Bijna de helft van de medewerkers in de horeca is jonger dan 25 jaar. Veelal gaat het om scholieren en studenten die in de horeca bijverdienen als medewerker bediening of afwasser. Zo is 63 procent van de afwassers student of scholier. Het aandeel werknemers jonger dan 25 jaar is tussen 2010 en 2016 met 3 procentpunt (ppt.) gegroeid. Het aandeel 25-55 jarigen is in dit tijdvak met 4 ppt. afgenomen. Waar in de totale economie het aandeel werkenden ouder dan 55 jaar met 3 ppt. groeide, bleef dit in de horeca gelijk.

### Leeftijdverdeling medewerkers horeca

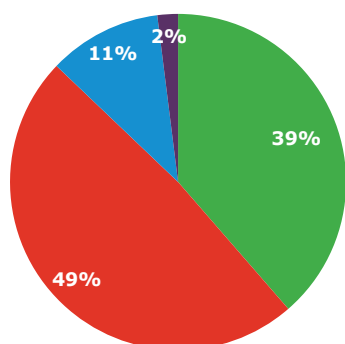
In procenten



Bron: CBS Statline (2018)

### Opleidingsniveau medewerkers horeca

In procenten



Bron: CBS Statline (2018)

### Aandeel hoogopgeleiden beperkt

Bijna de helft van de medewerkers in de horeca is middelbaar opgeleid<sup>3</sup>. Dat percentage is hoger dan voor de totale werkgelegenheid in Nederland (42 procent). Het aandeel hoogopgeleiden (hbo, wo) is met 11 procent beperkt. Voor alle werkenden in Nederland geldt, dat 36 procent hoog is opgeleid. Het aandeel laagopgeleiden is in de horeca tussen 2010 en 2017 met 4 procentpunt gedaald. Die daling is sterker dan in de andere economische sectoren (-3 ppt.). Daar staat tegenover dat het aandeel hoogopgeleiden met een plus van 1 ppt. slechts een geringe toename kent. Voor heel Nederland is de stijging van het aandeel hoogopgeleiden tussen 2010 en 2017 4 ppt.

<sup>3</sup> Hieronder vallen ook studenten met een havo- of vwo-diploma.

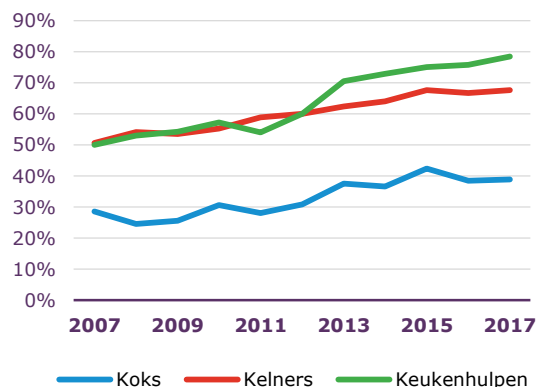
### Grote stijging flexibel

Het aandeel flexibele arbeid<sup>4</sup> is in de horeca hoog. Vooral keukenhulpen werken op een flexibele baan, veelal als oproepkracht.

Ook zijn er verschillen tussen mannen en vrouwen. Zo werkt in 2017 84 procent van de mannelijke keukenhulpen en 71 procent van de vrouwelijke keukenhulpen flexibel. Het aandeel 'flexibel' is tussen 2010 en 2017 bij vrouwen sterker gestegen dan bij mannen. Vooral het aandeel vrouwelijke keukenhulpen (+29 ppt.) en vrouwelijke koks (+19 ppt.) met een flexibel contract groeide sterk.

### Ontwikkeling aandeel flexibele arbeid

In procenten

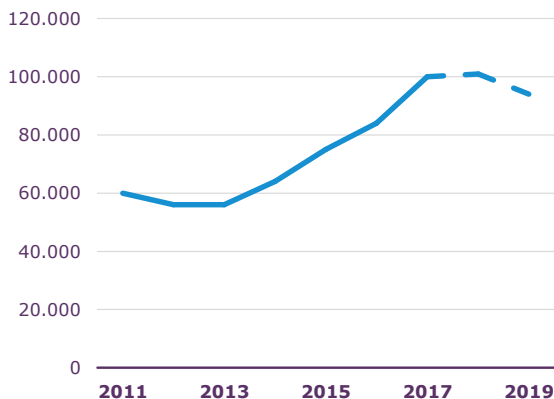


Bron: CBS Statline (2018)

### Vacatures en krapte

#### Ontwikkeling aantal vacatures

Nieuw ontstaan, 2011-2019



Bron: UWV

#### Sterke groei aantal vacatures

Waren er in 2011 nog 60 duizend vacatures ontstaan, in 2017 zijn dat er al 100 duizend. UWV verwacht een lichte groei van het aantal vacatures in de periode tot 2023. Wel is opvallend dat in 2019 een krimp optreedt van 7 duizend vacatures. Dit heeft mogelijk te maken met een inhaaleffect: het aantal vacatures kende de afgelopen jaren een omvangrijke groei.

De relatieve groei van het aantal vacatures in de horeca is sterker dan die in het totale Nederlandse bedrijfsleven. Groeit het totaal aantal vacatures in de Nederlandse economie tussen 2011 en 2019 met 4,5 procent, in de horeca is dat 6,5 procent.

#### Veel moeilijk vervulbare vacatures bij koks en medewerkers fastfood

De meeste openstaande vacatures zijn er volgens onderzoeksbureau ABF voor de medewerker bediening. ABF schat dat er medio 2017 ruim 37 duizend openstaande vacatures zijn, waarvan de medewerker bediening er ruim 21 duizend voor zijn rekening neemt. ABF heeft ook onderzocht in welke mate sprake is van moeilijk vervulbare vacatures. Dat zijn vacatures die langer dan 3 maanden openstaan.

Vooral de vacatures voor kok (79 procent) en medewerker fastfood (68 procent) kennen volgens ABF een hoog aandeel moeilijk vervulbaar.

#### Aantal openstaande vacatures en aandeel moeilijk vervulbare vacatures (mvv)

Naar beroep

Beroep, 2017	Vacatures	Aandeel mvv
Medewerker bediening	21.500	60%
Kok	6.200	79%
Ondersteunend personeel	3.800	42%
Medewerker fastfood	2.500	68%
Informatie/Verkoop	200	50%
Management	200	50%
Overig	2.500	8%

Bron: ABF (2017)

#### Regionale verschillen in mate van krapte

UWV brengt voor 35 arbeidsmarktregio's in kaart, in welke mate er sprake is van spanning op de arbeidsmarkt. Voor de beroepsgroep Restaurantkoks is een vergelijking gemaakt tussen 2016 en 2017. De spanningsindicator is een verhouding tussen het aantal vacatures en het aantal geregistreerde werkzoekenden dat direct inzetbaar is.

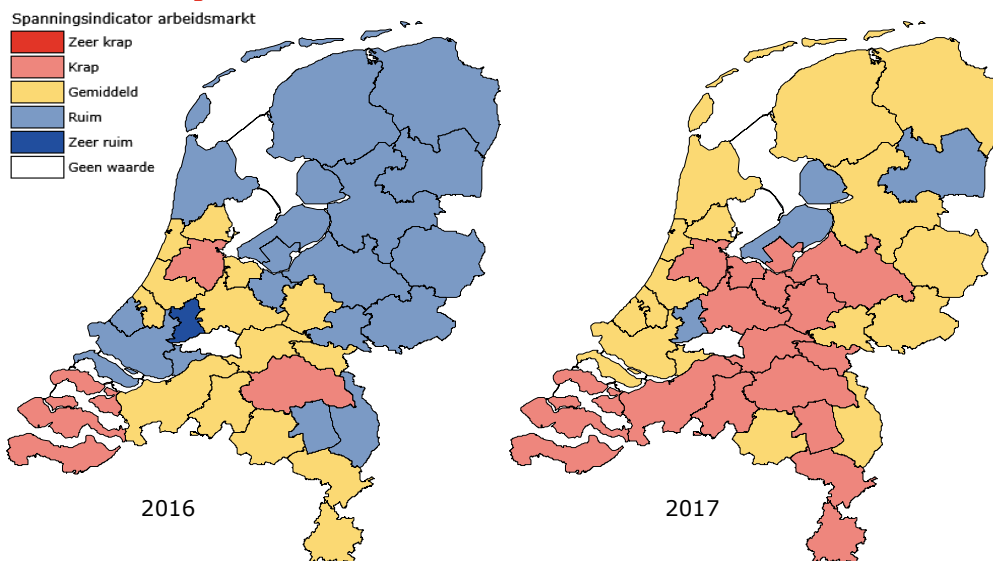
<sup>4</sup> Het CBS definieert flexibele arbeid als volgt. Een flexibele baan is: Een tijdelijke baan, een baan als uitzendkracht, oproepkracht of stagiaire, of een baan met een vast dienstverband, waarbij de duur van de baan maximaal twee maanden bedroeg. In het laatste geval duurde de baan niet langer dan de proefperiode of was de baan ten onrechte als een vaste baan geclassificeerd. Het gaat hier om banen van werknemers.

De voornaamste **conclusies** op een rij:

- De krapte op de arbeidsmarkt neemt sterk toe. Was er in 2016 in een meerderheid van de arbeidsmarktregio's sprake van een ruime arbeidsmarkt, een jaar later kennen de meeste arbeidsmarktregio's een gemiddelde of krappe arbeidsmarkt;
- In 2017 is vooral in het zuiden en midden van Nederland sprake van een krappe arbeidsmarkt;
- In slechts 3 arbeidsmarktregio's is ook in 2017 de arbeidsmarkt voor koks nog ruim.

### Spanningsindicator restaurantkoks

2016 en 2017 vergeleken



Bron: UWV

### Kwalitatieve en kwantitatieve knelpunten

Onderzoeksbureau ABF heeft aan bijna duizend horecabedrijven gevraagd, in welke mate zij de komende drie jaar arbeidsmarkt knelpunten verwachten en of hier sprake is van kwalitatieve of kwantitatieve knelpunten

#### Koks gevraagd

De grootste **kwantitatieve** knelpunten, voldoende arbeidskrachten, verwachten ondernemingen bij de functies **zelfstandig werkend kok** en **uitvoerend kok**. Bij deze twee functies worden ook de grote **kwalitatieve** knelpunten verwacht: gebrek aan voldoende arbeidskrachten met de juiste scholing en/of kennis.

Uit onderzoek komt naar voren dat de betere (hotel-)restaurants via hun eigen kok(s) de vacatures nog relatief makkelijk kunnen opvullen. Vooral 'gewone' restaurants en eetcafés schetsen het beeld dat vacatures voor koks moeilijk te vervullen zijn. Het binden van ervaren koks blijkt bovendien een uitdaging. Een deel van hen verlaat de horeca vanwege werktijden, carrièreperspectieven en de combinatie met een gezinsleven. Ook kan het fysiek zwaar werk zijn.

#### Andere functies

Ook bij de functies **zelfstandig werkend gastheer/vrouw** en **uitvoerend gastheer/vrouw** geven veel respondenten aan kwantitatieve en kwalitatieve knelpunten te verwachten. In de achtergrondgesprekken werd hierover opgemerkt dat, in bijzonder door televisieprogramma's, koken en het beroep kok in status zijn gestegen. Eenzelfde ontwikkeling zou welkom zijn met betrekking tot het gastheer-/vrouwschap.

#### Andere mogelijke krapteberoepen

De sector kent veel **seizoenswerk**. In combinatie met de aantrekkende conjunctuur wordt het ook steeds lastiger om personeel te vinden voor de **bediening** en ondersteuning in de keuken (bijvoorbeeld **afwassers**). In deze beroepen wordt vaak gewerkt met scholieren en studenten die het werk doen als bijbaan. Vaak gaat het om werk in de middag en avonduren. Wel komt er ook in de horeca steeds meer vraag naar personeel voor overdag, bijvoorbeeld in koffientjes, lunchrooms en verblijfsrecreatie.

Ook **medewerkers fastfood** zijn steeds lastiger te vinden. Dit is een kleinere beroepsgroep die vooral werkt bij cafetaria's/lunchrooms, eventcaterers en contractcaterers.

Bij hotels en vakantieparken is de **bereikbaarheid** regelmatig een knelpunt. Dit speelt met name in regio's als Zeeland, Drenthe of Gelderland, waar het niet altijd makkelijk is ergens met het openbaar vervoer te komen.

Bron: ABF (2017)

## Aanpak krapte: enkele voorbeelden van initiatieven

Er ontstaan steeds meer landelijke, maar vooral ook lokale initiatieven, om de arbeidsmarktkrapte aan te pakken. Hieronder een korte beschrijving van enkele voorbeelden. De voorbeelden zijn gebaseerd op een inventarisatie die met sectordeskundigen is gemaakt.

### Enkele voorbeelden van aanpak arbeidsmarktkrapte

The **Hospitality Company** biedt, in samenwerking met UWV en gemeenten kandidaten, die in een uitkerings situatie zitten (WWV, WIA Participatiewet) de erkende opleiding Kok MBO niveau 2 en/of de opleiding Zelfstandig werkend kok niveau 3 aan. Kandidaten krijgen een stageplek bij onder andere Postiljon Hotels, Amrath Hotels, Amadore Hotels & Restaurants, Apollo Hotels, NH hotels, Hampshire, La Place, Marriot. Na het opleidingstraject krijgen kandidaten een baan aangeboden. De partijen zijn in januari gestart met een pilot. Er zijn 18 kandidaten gestart. Er zitten nu 15 kandidaten in de opleiding. Eind 2018 - begin 2019 zullen de eerste kandidaten de opleiding afronden.

Het **Gronings initiatief 'Kokend naar de top'** en de culinaire vakschool zorgen met een cursus van 10 weken voor nieuw keukenpersoneel. Zo kan ingespeeld worden op de grote behoefte aan personeel in het hoogseizoen. Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt worden enthousiast gemaakt voor het kookvak. Er is een documentaire gemaakt, waarin 4 jongeren die werkloos waren of in de bijstand zaten zijn gevolgd. Deze documentaire is uitgezonden op RTV Noord.

**Horeca-werkgevers, het WSP Oost-Achterhoek en het ROC Graafschap College** nemen het initiatief voor een van-werk-naar-werk en van-werkloosheid-naar-werk project voor de horeca. Dit project richt zich op specifieke groepen potentiële instromers die met behulp van maatwerk in opleiding en begeleiding de kans krijgen om als kok of als gastvrouw/gastheer hun loopbaan in de horeca te beginnen. Eind 2017 is dit project gestart in Doetinchem. In april 2018 wordt het project uitgebreid met Oost-Gelre, Winterswijk en Berkelland. De initiatiefnemers richten zich ook op werkzoekenden met een migratie-achtergrond. Deze doelgroep is niet naadloos in te passen in de vacatures in de horeca. Het project voorziet daarom in scholing en maatwerk-begeleiding.

*Leren snijden, de juiste groente leren herkennen, stage lopen bij slaggers:* Ron Blaauw gaat het allemaal leren aan de 16 mensen die op 27 maart 2018 aan het **Ron Blaauw College** zijn gestart. De meesterkok gaat zijn eigen medewerkers opleiden, zo bericht RTL Z. En dat is hard nodig ook, vertelt hij. "Het personeelsgebrek is zo groot aan het worden dat we een plan moesten bedenken. Dat tekort is echt schrijnend, dus we willen zelf mensen gaan opleiden." Daarom ontwikkelde culinair ondernemer Blaauw een opleiding tot basiskok. "Mensen gaan vier of vijf dagen per week aan de slag. We willen ze langzaam klaarstomen tot basiskok en hopen dat we daarmee een deel van het gat kunnen vullen. De bedoeling is dat ze na de opleiding allemaal in een restaurant terecht kunnen."

**Vermaat**, actief in de bedrijfscatering, ontwikkelt horeca- en retailconcepten op maat voor bedrijven, ziekenhuizen, culturele instellingen, luchthavens, educatie en evenementen. Ook zet Vermaat eigen concepten in de markt. Vermaat en UWV werken samen om kandidaten met een Wajonguitkering in te laten stromen op de openstaande vacatures. Afgelopen jaar zijn er door de samenwerking meer dan 40 kandidaten met een Wajong uitkering ingestroomd op de openstaande vacatures.

Horacabedrijf **Happy Italy** en UWV vervullen samen vacatures, vooral bij de opening van nieuwe filialen. Afgelopen jaar zijn er door de samenwerking 125 kandidaten van UWV en gemeente ingestroomd op de openstaande vacatures.

**CenterParcs** heeft een nieuwe wervingscampagne opgezet om kandidaten in te laten stromen op de vacatures voor medewerkers housekeeping. Het werving en selectieproces is vereenvoudigd en de arbeidsvoorwaarden zijn verbeterd. Voorbeelden: verbeteren van arbeidsvoorwaarden zoals een contract bij CenterParcs van 13 maanden met uitzicht op een vaste baan, voor locatie Zandvoort gratis busvervoer (vanaf Heemskerk, Beverwijk, Velsen-Noord en Haarlem) of reiskostenvergoeding, gratis gebruik van faciliteiten als het zwembad, midgetgolf en bowlen voor inwonende gezinsleden, een goed inwerktraject van 10 dagen en goede begeleiding tijdens de job, 20% korting in de shops en op het boeken van een verblijf.

In een aantal telefonische interviews met **uitzendbureaus** in de horeca wordt het beeld van de krapte op de horeca-arbeidsmarkt bevestigd. De uitzendspecialisten signaleren ook een aantal ontwikkelingen waarmee horecaondernemingen die krapte proberen aan te pakken. Een mogelijke oplossing die door een aantal horecaondernemers wordt toegepast is het bieden van aantrekkelijke werkroosters waarin bijvoorbeeld minder dagen en/of minder in de avonden en weekenden wordt gewerkt. Ook zijn er horecaondernemingen die zijn overgestapt naar een vierdaagse werkweek.

In het dubbelinterview met **Robèr Willemsen** (voorzitter KHN) en SVH-directeur **Ricardo Eshuis** doen zij een aantal suggesties voor de aanpak van de arbeidsmarktkrapte. Zo biedt de groeiende dagrecreatie mensen de mogelijkheid om op andere uren te werken. En kunnen mensen door kort cursorisch onderwijs branchediploma's behalen die waarde hebben op de werkvloer. Ook wil SVH samen met FNV Horeca met een jaarlijkse leermeesterdag de veelal ouwe rotten in het vak op een leuke manier bijscholen. En vinden zij het de taak voor horecaondernemingen om goede arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden te creëren voor hun werknemers.

In de sector zijn veel kleine banen. Hiermee kunnen werknemers onvoldoende inkomen genereren. De sector wil graag onderzoeken of UWV en gemeenten kunnen ondersteunen bij het **stapelen** van kleine banen uit verschillende sectoren zodat mensen een volwaardig inkomen kunnen verdienen.

Bronnen: KHN, sectordeskundigen, UWV, Entree 9 oktober 2017, RTL-Z

---

## Trends<sup>5</sup>

### Demografische ontwikkelingen: grote regionale verschillen

Het aantal inwoners van Nederland neemt in de periode 2016-2021 naar verwachting met 425 duizend toe. Dat betekent een groei met 2,5 procent. De bevolkingsontwikkeling loopt echter regionaal sterk uiteen. In Amsterdam, Flevoland, Zuid-Holland Noord en Midden-Nederland wordt veel groei verwacht, terwijl de bevolkingsomvang in Friesland, Drenthe, Zeeland en Noord- en Midden-Limburg stabiliseert en in Zuid-Limburg licht afneemt. Dat betekent dat de groei van de horeca in de krimpregio's beperkt zal zijn en in de groeiregio's omvangrijk. Dat zal in die regio's ook grotere tekorten opleveren.

### Groei buitenlands toerisme

Het inkomend toerisme naar Nederland heeft in het afgelopen decennium een duidelijke groei doorgemaakt. Het aantal buitenlandse gasten is in 2017 naar 17,6 miljoen gestegen. Voor 2018 verwacht NBTC volgens Toerisme in perspectief 2018 een groei van het inkomend toerisme van 5 procent. NBTC verwacht daarna een verdere jaarlijkse groei van het aantal buitenlandse gasten met 2 procent per jaar. De positieve ontwikkelingen in de hotellerie worden beperkt door het steeds populairder wordende Airbnb. De verwachting is echter wel dat nieuwe regelgeving de groei van Airbnb zal beperken. De toename van het aantal buitenlandse toeristen zal ook een positief gevolg hebben voor de vakantieparken.

### Steeds vaker buiten de deur

Eetgelegenheden profiteren van de toename in consumentenbestedingen. Consumenten gaan wel vaker uit eten en besteden in totaal meer aan eten en drinken buiten de deur. De opkomst van de zogenoemde *fastcasual* eetgelegenheden zorgt voor groeiende interesse, vooral onder jongeren. Fastcasual restaurants hebben in vergelijking met fastfoodketens meer service, een kwalitatief beter assortiment en gezonder aanbod. Dit concept speelt in op de trend naar meer gemak en gezondere voeding.

### Beleving steeds belangrijker

Consumenten hechten meer en meer waarde aan beleving, waarbij kwaliteit als belangrijkste factor wordt gezien. Bedrijven die in staat zijn om een beleving te verkopen bouwen aan een sterke klantenbinding en verhogen de kans op herhaalbezoek. Een beleving kan gecreëerd worden door gasten te verrassen of een unieke ervaring mee te geven.

### Gedrag consument verduurzaamt

Consumenten houden tijdens het boekingsproces steeds vaker rekening met het duurzaamheidslabel van hotels. Ondernemers binnen de sector zullen volgens Rabobank met dit veranderende gedrag rekening moeten houden en duurzaamheid moeten meenemen in hun strategie.

### Meer vakspecifieke eisen

Technologische ontwikkelingen, economische dynamiek en veranderingen in de samenleving stellen nieuwe eisen aan de vaardigheden van ondernemers en personeel in de horeca. Vakspecifieke kennis wordt voor alle functiegroepen ook in de komende jaren van belang geacht. Dat blijkt uit de uitkomsten van de enquête van ABF. Voor de functiegroep **medewerker bediening, medewerker fastfood en ondersteunend personeel** worden volgens de respondenten sociale vaardigheden de komende jaren echter nog belangrijker. Daarbij wordt opgemerkt dat het omgaan met 'lastige' gasten een steeds belangrijker aspect wordt: klanten varen veel meer op de recensies van andere klanten, die op reviewsites zoals Iens en Zoover te vinden zijn.

### Het belang van goed werkgeverschap

De demografische ontwikkeling zal in de horeca waarschijnlijk leiden tot een krappere arbeidsmarkt. Daarmee neemt het belang van **goed werkgeverschap** navenant toe. Dat vereist:

- een nieuwe kijk op de inzet, trainen en scholing van werknemers;
- inventariseren welke taken of processen verder zijn te automatiseren en stroomlijnen. Dit zonder afbreuk te doen aan service en horecabeleving;
- Inzicht in skills die on the job zijn te leren en de basisvaardigheden die nodig zijn;
- Inzicht in bijbehorende eisen en erkenning van skills en/of vaardigheden.

Dat zal de komende jaren volgens de sectordeskundigen moeten worden opgepakt.

### Andere economische en technologische trends

Specifiek zijn daarnaast de volgende trends van belang:

- meer concurrentie door 'blurring' waarbij grenzen tussen branches vervagen;
- gasten willen de ene keer gemak/snelheid, de andere keer bijzonder/beleving.

---

<sup>5</sup> Bronnen voor deze paragraaf: Rabobank Cijfers en trends 2018, ABN-AMRO Insight Horeca, januari 2018, ABF Onderzoek arbeidsmarkt- en opleidingsbehoefte (2017) i.o.v. KHN

## Kansen

### Kansen voor mbo-studenten en -gediplomeerden

SBB brengt in kaart wat de arbeidsmarktperspectieven zijn voor mbo-studenten en mbo-gediplomeerden. De beste kansen op werk bieden de kwalificaties **1<sup>e</sup> medewerker fastservice** en **zelfstandig werkend kok**.

Andere beroepen met ruim voldoende kansen op werk zijn:

- Medewerker fastservice;
- Zelfstandig werkende gastheer/gastvrouw;
- Gespecialiseerde kok;
- Leidinggevende bediening
- Leidinggevende keuken;
- Manager/bedrijfsleider fastservice

### Werkhervattingspercentage

*Werkhervatting populatie 2015*

Beroep	Werkhervatting (12 mnd.)
Zelfstandig werkende kok	78%
Basiskok	77%
1e medewerker bediening horeca	74%
Chef-kok klein restaurant	74%
Medewerker bediening horeca	70%
Barkeeper	67%
Bedrijfsleider/ondernemer klein horecabedrijf	65%
Afwasser	65%
Managers horeca	63%
Chef bediening horeca	59%
Instellingskok	58%
Keukenhulpen	57%
Keukenassistent	57%
Voedingsassistent	41%
<b>Gemiddelde</b>	<b>64%</b>

Bron: UWV

### Kansen voor werkzoekenden

UWV brengt in kaart welke beroepen een hoog respectievelijk laag werkhervattingspercentage hebben. Ook is bekend hoeveel mensen met een uitkering weer aan het werk zijn gegaan. Het gaat om het beroep van inschrijving.

Beroepen met een hoog werkhervattingspercentage en een omvangrijke uitstroom uit de WW naar werk zijn:

- Basiskok, zelfstandig werkend kok
- Medewerker bediening, 1e medewerker bediening

Beroepen met een laag werkhervattingspercentage maar wel met een omvangrijke uitstroom naar werk zijn:

- Keukenhulpen
- Keukenassistenten

De eerste groep beroepen biedt daarmee veel perspectief voor uitkeringsgerechtigden, de laatste groep een beperkter perspectief.

## Colofon

**Uitgave:** UWV Afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies  
**Inlichtingen:** kees.vanuitert@uwv.nl en suzanne.ijzerman@uwv.nl  
**Auteur:** Kees van Uitert en Suzanne IJzerman