

# CATERING

CATERING | EEN MAGAZINE VOOR MENSEN DIE WERKEN IN DE CATERING | JAARGANG 4, NR.2 | 2009



Honger  
naar meer!



Hoe zit het met  
jouw pensioen?

Loontabellen



11

Duivelse  
Dilemma's



Zorgcatering:  
serveren met  
extra toefje  
aandacht



Vraag  
't  
VIC!



# INHOUDSOPGAVE

Zorgcatering: serveren met extra toefje aandacht	p. 3 t/m 7
Elf Duivelse Dilemma's	p. 8 & 9
Loontabellen	p. 10 t/m 12
Hoe zit het met jouw pensioen?	p. 13
Op weg naar een nieuwe cao	p. 14
Honger naar meer!	p. 15 t/m 17
VIC geeft antwoord!	p. 18 & 19

## ZORGCATERING: SERVEREN MET EXTRA TOEFJE AANDACHT

De zorgcatering is al vele jaren booming business. Ziekenhuizen, ouderencentra, verpleeghuizen en andere zorginstellingen stoten eigen keukens af en doen een beroep op professionele cateraars. Dat heeft extra banen opgeleverd en nieuwe uitdagingen voor medewerkers die eerst bij een zorgorganisatie in dienst waren. Inmiddels mag je de zorgcatering een volwassen bedrijfstak noemen. Werd vroeger nog gesproken over cliënten en patiënten, nu draait alles om 'de gasten'. Termen als gastvrijheid, verwennen, keuzevrijheid en gezonde voeding winnen sterk terrein.



**Colofon**  
Deze special is bestemd voor werknemers in de catering. Het blad is geproduceerd door  en mede tot stand gekomen door een bijdrage van het Fonds Bevordering Sociale Verhoudingen (FBS) \* Adres FNV Catering : Louis Armstrongweg 100, Postbus 1435, 1300 BK Almere, telefoon voor leden 0900-202 23 23 (€ 0,20/min.) en niet-leden 0900-239 10 00 (€ 0,50/min.), fax (036) 536 33 97, e-mail: redactie@fnvcatering.nl  
Oplage: 8.000 | Redactie: Ben Francooy, Basina Hoekstra, Kitty Geertman, Laura Kapper, Harry de Wit | Eindredactie: Kitty Geertman en Laura Kapper  
Hoofdreductie: Ben Francooy | Correctie: Evelyn Jongman | Vormgeving: Pingpongdesign | Prepress en druk: Van der Weij BV Grafische Bedrijven, Hilversum.  
[www.indecatering.nl](http://www.indecatering.nl)

Beeld: Anne Hamers



Werken in de zorgcatering vraagt om een sociale instelling. Je serveert naast eten, drinken en gastvrijheid een extra toefje menselijke aandacht aan bewoners, patiënten en hun familie. Verslaggever Karel de Vos gaat in twee ziekenhuizen en een ouderencentrum op de koffie bij werknemers van Avenance, Albron en Sodexo.



Claudio van Baarle, Avenance

# “Ik weet nu wat gasten voelen”

Claudio van Baarle kan zich heel goed inleven in de emoties van de bezoekers in het restaurant van 't Lange Land Ziekenhuis in Zoetermeer. De locatiemanager van cateraar Avenance verbleef zelf vorig jaar geruime tijd in een ziekenhuis. “Ik weet nu wat de gasten voelen.”

Sinds 2004 werkt Claudio in het Zoetermeerse ziekenhuis. Hij stuurt een team van achttien medewerkers aan, die twee restaurants runnen: één voor personeel en één voor bezoekers en mobiele patiënten. Na de middelbare hotel-school in Den Haag kwam hij terecht bij de catering van een groot bedrijf, dat de keuken in eigen beheer had.

Als hij terugkijkt op zijn overstap naar de zorgcatering roept dat gemengde gevoelens op. “Wat ik meteen heel positief vond, was dat ik binnen Avenance kon overleggen met veel collega's die dezelfde taal spraken. Bij dat andere bedrijf was de cateringafdeling op zichzelf aangewezen. Ik moest wel wennen aan mijn nieuwe werkomgeving. Ik ben nooit een held geweest als het gaat om tandarts- of doktersbezoek en dan loop je plotseling de hele dag in een ziekenhuis rond. Ik stelde me er niet echt voor open. Ik zag al die emoties van bezoekers en patiënten wel, maar wilde niet dat het me raakte.” Zoals met veel zaken in het leven, wende het na verloop van tijd en voelde Claudio zich thuis: “Ook omdat ik met enthousiaste en leuke medewerkers werk”, zegt hij, wijzend naar de oorkonde die hoort bij de Avenance Team Award 2008.

## Zelf patiënt

Een ingrijpende gebeurtenis veranderde vorig jaar het leven van Claudio. Omdat hij zich vermoeid voelde, liet hij bloedonderzoek doen. Een specialist stelde chronische leukemie bij hem vast, een vorm van kanker. Niet direct levensbedreigend, maar acute ziekenhuisopname was nodig, gevolgd door een reeks chemokuren. Sinds januari is hij weer aan de slag, de ziekte lijkt onder controle.

“In die periode leerde ik wat het betekent om patiënt te zijn. Ik liep zelf met zo'n infuuspomp rond, worstelde met onzekerheid en spanning, moest mijn gevoelens een plaats geven. Ik ging beseffen dat goede gezondheid en een leuke baan niet vanzelfsprekend zijn. Ik kijk nu heel anders naar de bezoekers in ons restaurant. Als er vier voor de counter staan, hebben ze allemaal een ander verhaal. De een heeft slecht nieuws

gehoord, de volgende komt voor onderzoek, een ander wacht op een uitslag en de vierde gaat als kersverse oma op kraamvisite. Met al die verschillende emoties moet je als cateringmedewerker om kunnen gaan. Wat ik tijdens mijn ziekteperiode van zes maanden heb geleerd is dat een beetje aandacht al een wereld van verschil maakt. Een kort gesprekje, iemand even in de ogen kijken, een stoel aanschuiven, een bemoedigend woord; dat doet mensen goed.”

## Gastvrijheid

Claudio ziet het nu meteen als nieuwe medewerkers moeten wennen aan het werken in een ziekenhuis. “Ik laat ze één of twee proefdiensten draaien, zodat ze kunnen ontdekken wat het werk in de praktijk inhoudt. Daarna krijgen ze begeleiding van een ervaren medewerkster en blijf ik veel met ze praten. Sommigen zien de emoties over het hoofd, denken dat ze alleen maar broodjes en koffie verkopen. Maar juist die gastvrijheid is superbelangrijk. Ik vertel nu altijd: probeer je te verplaatsen in al die mensen, de meesten komen niet voor hun plezier in het ziekenhuis. Juist in ons restaurant kunnen we ze een beetje aandacht geven. Als we dat goed doen, blijven ze ons bezoeken en daar heeft iedereen belang bij. Hoe vervelend mijn ziekte ook is, ik zie er het mooie van in. Het moet je blijkaar overkomen om anders tegen je leven aan te kijken.”



Claudio van Baarle, locatiemanager in 't Lange Land, Avenance

Wil Dielessen, Albron

# “Je bouwt een band op”

“Wat eten we morgen?” Wil Dielessen krijgt die vraag als cateringmanager bij Albron in zorgcentrum Zuylenstede in Utrecht bijna dagelijks. Logisch, vindt hij, want voor veel ouderen is de warme maaltijd het belangrijkste moment van de dag.

Als we Wil rond lunchtijd bezoeken, zitten de bewoners gezellig rond de tafels op Het Terras van Zuylenstede, zoals het restaurant heet. Enkele medewerkers gaan rond met een schaal gebakken visfilet. Links en rechts maken ze praatjes met de gasten, waarvan de gemiddelde leeftijd rond de tachtig jaar schommelt.

Wil ziet het met plezier aan: “Bij iedere vorm van catering hoort de gast centraal te staan, maar in de ouderenzorg geldt dat dubbelop. Ik werkte ook in bedrijfsrestaurants, de trainencatering en op de campus van een hogeschool. Bij bedrijven heb je vooral contact aan de counter, in treinen moet alles vlug-vlug en op scholen is het flitsend en dynamisch. Hier in Zuylenstede ligt het tempo laag, serveren we aan tafel uit en bouw je gemakkelijk een band op met je gasten, want ze komen elke dag op hetzelfde tijdstip en zitten het liefst altijd aan dezelfde tafel.”

## Eten met burens

Albron verzorgt sinds een jaar de catering in het zorgcentrum, dat voorheen de maaltijden in eigen beheer bereidde. Het team van Wil telt vijftien medewerkers, verdeeld over keuken en bediening. Daarnaast krijgt hij hulp van enkele vrijwilligers, die geworven worden door Zuylenstede.



Wil Dielessen, cateringmanager in zorgcentrum Zuylenstede, Albron

“Ik vind het sociale aspect heel belangrijk. Met de maaltijden kun je mensen met elkaar in contact brengen. Om dat te stimuleren, bedachten we het project 'eten met burens'. We nodigen daarbij alle bewoners van één etage uit aan een lange tafel in het restaurant. Zo leren ze elkaar beter kennen en komen ze te weten wie hun directe burens zijn. Bij dat project begonnen we met het uitserveren van gerechten en plaatsten we schaaltjes groenten en aardappelen op tafel. We kweken het echte restaurantgevoel en dat slaat enorm aan.”

Naar aanleiding van dat succes paste de cateringmanager het beleid aan. Hij voerde het uitserveren als standaardaanpak in en maakte het restaurant intiemer, waardoor bewoners gezelliger bij elkaar zitten.

## Mevrouw, meneer

Opleiders van Albron en collega's uit de horeca verzorgden een training gastvrijheid voor de medewerkers. “Werken in een zorgcentrum voor ouderen vraagt extra sociale vaardigheden. Je spreekt iedereen met mevrouw en meneer aan, want ze zijn veel ouder dan jij. Als medewerker moet je ook beseffen dat het praatje aan tafel net zo belangrijk is als het eten zelf. Je serveert niet alleen gerechten, maar ook aandacht. Veel ouderen zitten de hele dag op hun kamer en komen alleen voor de maaltijd naar beneden. Anderzijds heb je ook eelt op je ziel nodig, want ouderen kunnen keihard zijn. Naar elkaar toe, maar ook naar medewerkers. Je moet dus soms even slikken en doorgaan. Maar over het algemeen krijg je veel waardering, als je met lekker eten en een vriendelijke benadering voor een gezellig moment op de dag zorgt.”

# “Ogen in je achterhoofd”

“Ik voel me weer horecaman.” Cock Verhoeven juicht de gastgerichte aanpak in het restaurant van ziekenhuis Albert Schweitzer in Zwijndrecht toe. Als locatiemanager, in dienst bij Sodexo, heeft hij de taak zijn team het juiste horecagevoel te geven.

Je zou kunnen zeggen dat voor Cock Verhoeven de cirkel rond is. Ooit begon hij zijn carrière in de keukens van luxe horecabedrijven, zoals het beroemde Kurhaus in Scheveningen. Met het stichten van een gezin kwam ook de behoefte aan meer regelmaat en zo belandde hij 23 jaar geleden bij Sodexo. Lange tijd werkte hij in de bedrijfscatering, met een tussenstop in een schoolrestaurant.

Sinds 2007 is Cock actief in de zorgcatering. Recent zette hij voor Sodexo een nieuw restaurant op in ziekenhuis Albert Schweitzer in Zwijndrecht. Het restaurant, dat dagelijks van zeven uur 's morgens tot negen uur 's avonds geopend is, richt zich op medewerkers, bezoekers en mobiele patiënten. Piektijden liggen tijdens de pauzes van het ziekenhuis-personeel en de officiële bezoektijden. Het verstrekken van maaltijden aan bed heeft het hospitaal (nog) in eigen beheer. “Ons uitgangspunt in het restaurant is een gastvrije, verkoopgerichte aanpak in een sfeervolle omgeving. Het mag geen kille uitgifte van dranken en maaltijden zijn. Nee, de gast moet een horecagevoel krijgen, zich op zijn gemak voelen, zich in een huiskamer wanen.”

## Actief reageren

Als we met Cock aanschuiven aan de stamtafel in het restaurant, begrijpen we wat hij met sfeer bedoelt. Houten vloeren, houten meubilair, een fotowand vol 'natuur', een grote bar, medewerkers in stemmig zwarte bedrijfskleding en maaltijdenuitgifte The Fresh Store zorgen voor een gezellige, warme uitstraling. Net wat mensen nodig hebben in een ziekenhuis, waar je toch zelden voor je plezier komt.

De wereld van de horeca vertalen naar de catering, dat spreekt Cock enorm aan. Sommige medewerkers beleven dat anders, vertelt hij. “Als je jarenlang veilig achter de counter werkt en je staat nu ineens volop in the picture, is dat wennen. Je kunt niet even een knop omdraaien, het vergt tijd om je die horeca-aanpak eigen te maken. Je moet ogen in je achterhoofd krijgen. Niet afwachten, maar actief reageren zodra je een gast in het vizier krijgt. Wij werken op basis van een commercieel contract, dus elke bezoeker betekent 'inkomsten'. Daarom vragen we aan een gast die koffie bestelt automatisch 'wilt u er wat lekkers bij?' Zoals in een goed horecabedrijf ook gebeurt.”

## Mystery guests

Om de gastvrijheid op hoger niveau te brengen, gaat een extern bureau het team van veertien medewerkers trainen. “Het bureau laat eerst mystery guests het restaurant bezoeken. Op basis daarvan bepalen we de inhoud van de training. Belangrijk daarbij is dat je als medewerker begrijpt hoe de gast jou ziet, wat de gast van je verwacht en hoe je op een vriendelijke manier de verkoop kan beïnvloeden. Enkele teamleden hebben die talenten al van nature. Ik verwacht dat de rest zich daaraan kan optrekken.”



Cock Verhoeven, locatiemanager in ziekenhuis Albert Schweitzer, Sodexo

# ZES KENMERKEN VAN DE ZORGCATERING ANNO 2009:

## 1. Gastvrijheid

De zorgcatering groeit naar de horeca toe. Cateraars ontwikkelen formules die een sterk horecakarakter kennen; in sfeer, uitstraling, assortiment en service. Uitserveren aan tafel, uitgebreide menukeuze, aantrekkelijke presentatie, warme en kleurrijke interieurs: je ziet het steeds vaker. Van medewerkers wordt een vriendelijke, gastgerichte opstelling verwacht. De meeste grotere cateraars trainen hun personeel daar regelmatig in.

## 2. Emoties

Voor nieuwe medewerkers is het vaak wennen: je werkt in de zorgcatering in een omgeving met verdriet, pijn, spanning en eenzaamheid. Als je elke werkdag tussen zieke of zeer oude mensen vertoeft, ervaar je de beperkingen van het leven. Iedere dag overlijden bewoners of patiënten in zorginstellingen. Sommigen ken je misschien heel goed. Je moet dus met al die emoties kunnen omgaan. Begeleiding van leidinggevenden is daarbij onmisbaar.

## 3. Sociale aandacht

In de zorgcatering brengen medewerkers gelukkig ook plezier, afleiding en een beetje troost. De warme maaltijd is voor veel bewoners en patiënten het hoogtepunt van de dag. Ze leven ernaartoe. Ook omdat het, voor wie niet in bed hoeft te blijven, een moment van ontmoeting is. Het toefje extra aandacht dat je op zo'n moment schenkt, blijkt voor veel mensen van onschatbare waarde.

## 4. Werktijden

Die variëren per soort instelling. Zo zijn er ouderencentra waar de cateraar alleen de warme maaltijd rond het middaguur verzorgt. Maar ook ziekenhuizen die een bezoekersrestaurant hebben dat van 's morgens acht tot 's avonds negen uur open is.

## 5. Gezond en duurzaam

De trend van gezonder eten en werken met duurzame producten zie je ook in de zorgsector sterk opkomen. Gezond is daar natuurlijk al langer een belangrijk onderwerp, maar duurzaam en biologisch dringt ook door. Opdrachtgevers vragen erom, de overheid voorop. Cateraars spelen er met plezier op in en ontwikkelen allerlei acties om gezonde en verantwoorde dranken en gerechten onder de aandacht te brengen.

## 6. Groei

De zorgcatering blijft groeien de komende jaren. Veel instellingen overwegen de overstap naar uitbesteding te maken, omdat een cateraar vaak efficiënter en dus goedkoper kan werken. Belangrijk met het oog op de economische crisis. Grootste uitdaging voor de cateraars: maaltijdvoorziening aan bedlegerige patiënten in ziekenhuizen en verpleeginstellingen. Die wordt nu vaak nog in eigen beheer gehouden, terwijl bezoekers- en personeelsrestaurant wel uitbesteed zijn.

## Beter Eten Monitor

Wat willen senioren eten die in een zorgcentrum verblijven? Albron liet onderzoek doen en dat leidde tot de Beter Eten Monitor. Deze deelt de gasten in vijf groepen: traditionele eters, kritische eters, gemakkelijke eters, avontuurlijke eters en dankbare eters. De bewoners van een instelling vullen een vragenlijst in en op basis daarvan wordt vastgesteld hoe de groepen vertegenwoordigd zijn. Met de resultaten daarvan kan het assortiment en de dienstverlening nog beter op de gasten worden afgestemd.

## À la carte eten in ziekenhuisbed

In Amerika bestaat het al, Nederland zal zeker volgen: patiënten in een ziekenhuis die via een terminal of met de telefoon vanuit hun bed à la carte hun maaltijd, snack of drankje bestellen. Binnen 45 minuten wordt de bestelling geserveerd.

Cock Verhoeven, locatiemanager bij Sodexo: “Door de gegevens van een patiënt te koppelen aan de menukaart kan een patiënt zelf zien wat hij mag eten en hoeveel. Hij heeft een maximale keuzevrijheid, zowel in assortiment als in het tijdstip waarop hij wil eten. Sodexo gebruikt dit systeem al in ruim 400 ziekenhuizen in Amerika. Ook het bezoek kan ter plaatse bestellen, zodat het gezellig mee kan eten. Echte gastvrijheid dus en je voelt je er stukken beter door.”

# ELF DUIVELSE DILEMMA'S

Dat Anita Grisel-Janssen (54) dieetkok werd bij Multi Cuisine Arnhem (MCA), heeft het lot vijftien jaar geleden beslist. Toen zette de trend in van ontkoppeld koken en sloten veel zorgkeukens hun deuren. MCA bereidt koelverse maaltijden voor verschillende instellingen. Spijt van de overstap heeft Anita geen seconde gehad. Het bevalt haar uitstekend. "Elke dag afwisselend, we blijven hier steeds in beweging."

Het werk voor MCA is uitdagend, stelt Anita. "Je hebt echt geen kans om hier in te dutten. Elke dag moet je het de klant naar de zin maken. Ook mijn collega's en medewerkers gaan daar elke keer weer helemaal voor. Dat geeft mij de motivatie om iedere ochtend met plezier naar het werk te gaan." MCA levert maaltijden door het hele land: Rotterdam, Hilversum, Purmerend, Hoogeveen en andere plaatsen. "Het is dus de kunst", zegt Anita, "om de wensen van de klanten te vervullen. Daarom zorgen we voor een diversiteit aan maaltijden waarbij vanzelfsprekend de kwaliteit van groot belang is, maar ook de wijze waarop een maaltijd wordt gepresenteerd. Maar het gaat niet alleen om de maaltijden. Onze klanten kunnen bij ons ook diensten afnemen op het gebied van automatisering en administratie."

Anita is geboren in Nijmegen en – met haar broer en zus – opgegroeid op de ouderlijke boerderij in Beuningen.

In dat dorp bezocht ze ook de nonnenschool, voordat ze naar de middelbare school in Nijmegen ging. Daarna volgde ze de mbo-opleidingen instellingskok, dieetkok en management grootkeuken. Ze ging na haar studietijd als kok en souschef aan de slag in instellingskeukens. Voordat ze bij MCA in dienst kwam, werkte ze in een verpleegtehuis en bij drie verschillende verzorgingscentra. Bij MCA had ze nog een kort 'tussendoortje'. Anita was drie jaar gedetacheerd bedrijfsleider bij een assemblagekeuken in Heerenveen. In 2004 kwam ze terug bij Multi Cuisine Arnhem. Eerst als hoofd van het bedrijfsbureau, sinds twee jaar is ze daarnaast hoofd logistiek. "Ambities? Niet direct. Ik ben tevreden. Het werk wat ik nu doe, is afwisselend genoeg om mij helemaal alert te houden."

Wij legden Anita Grisel-Janssen – al 34 jaar gelukkig getrouwd, woonachtig in Ewijk – elf dilemma's voor.

## 1. Schouderklopje of meer salaris?

"Schouderklopje. In principe is het salaris geregeld in de cao. Een schouderklopje is prettig voor de mens."

## 2. Doorwerken tot 67 of vroeger stoppen?

"Stoppen met 65 jaar. Ik ben begonnen op mijn achttiende en ik heb altijd 40 uur in de week gewerkt. Dus vind ik werken tot 65 jaar écht ruim voldoende."

## 3. De Toppers of André Rieu?

"Als ik dan toch moet kiezen, dan maar André Rieu. De Toppers vind ik drie keer niets, veel te veel glitter en show en zo."

## 4. Fok.nl of Geen Stijl?

"Geen Stijl. Ik moet zeggen dat ze allebei niet mijn voorkeur hebben. Maar Fok.nl gooit je al meteen dood met reclame en daar houd ik eerlijk gezegd niet zo van."

## 5. Catering of horeca?

"Catering. Ik heb er altijd al een hekel aan gehad om 's avonds te werken. Ik ga liever 's morgens vroeg direct aan de slag."

## 6. NEC of Vitesse?

"NEC. Dat lijkt mij duidelijk. NEC staat tenslotte op dit moment boven Vitesse in de eredivisie."

## 7. Langere pauzes of kortere werkdag?

"Kortere werkdag. Langere pauzes, daar word je alleen maar vervelend en hongerig van. Daarom kies ik voor een kortere werkdag. Volgens mij ben je bovendien aan het einde van de dag niet meer zo attent als 's ochtends."

## 8. Koelverse maaltijd of diepvries?

"Koelverse maaltijd. Dan heb je veel meer mogelijkheden om tegemoet te komen aan de wensen van de klant, ook doordat die bij koelvers uit verschillende componenten kan kiezen. Bovendien kun je bij koelvers een kortere besteltijd hanteren dan bij diepvries."

## 9. Biertje of wijntje?

"Wijntje. Bier drink ik zelden of het moet een wit biertje zijn. Een lekkere droge witte wijn heeft mijn voorkeur."

## 10. Vaste tijden of flexibel rooster?

"Vaste tijden. Dat is wat mij betreft prettiger, ook omdat ik fulltime werk. Ik kan mij voorstellen dat dit voor parttimers misschien anders ligt. Maar met vaste tijden kan je privé tenminste ook nog iets inplannen. Ik vind het overigens nooit een bezwaar om in de weekenden te werken."

## 11. Spruitjes of sushi?

"Sushi. In de praktijk komt het er trouwens wel op neer dat ik vaker spruitjes eet dan sushi. Misschien dat ik sushi juist daarom voor de afwisseling lekkerder vind."



# LOONTABELLEN BEDRIJFSCATERING

Loontabel per 1 oktober 2009

FUNCTIEJARENSCHAAL IN EURO'S PER MAAND									
Salarisgroep	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
0 fj	1.588,61	1.644,73	1.702,45	1.865,90	2.094,42	2.330,17	2.563,58	2.806,27	2.972,28
1 fj	1.621,96	1.679,26	1.739,81	1.906,58	2.139,78	2.380,34	2.618,48	2.866,14	3.031,71
2 fj	1.656,02	1.714,53	1.777,16	1.947,26	2.185,13	2.430,49	2.673,41	2.926,01	3.092,37
3 fj	1.690,82	1.750,55	1.815,26	1.988,75	2.231,37	2.481,65	2.729,43	2.987,10	3.154,20
4 fj			1.854,09	2.031,07	2.278,53	2.533,82	2.786,55	3.049,36	3.217,28
5 fj					2.326,60	2.587,00	2.844,76	3.112,82	3.281,63
6 fj						2.641,41	2.904,34	3.177,78	3.347,25
7 fj								3.243,94	3.414,20
8 fj									3.482,48

JEUGDLONEN									
Salarisgroep	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
16 jaar	953,17	986,84	1.021,47	1.119,54	1.256,66	1.398,10	1.538,15	1.683,76	1.783,37
17 jaar	1.112,03	1.151,31	1.191,72	1.306,13	1.466,10	1.631,12	1.794,51	1.964,39	2.080,60
18 jaar	1.270,89	1.315,78	1.361,96	1.492,72	1.675,54	1.864,14	2.050,86	2.245,01	2.377,83
19 jaar	1.429,75	1.480,26	1.532,21	1.679,31	1.884,98	2.097,15	2.307,22	2.525,64	2.675,05

AANLOOPSCHAALSALARISSEN VOOR NIEUWE WERKNEMERS			
Salarisgroep	I	II	III
0 fj*	1.429,75	1.480,26	1.617,33
16 jaar*	857,85	888,16	970,40
17 jaar*	1.000,83	1.036,18	1.132,13
18 jaar*	1.143,80	1.184,21	1.293,87
19 jaar*	1.286,77	1.332,23	1.455,60

De salarisgroepen I, II en III kennen een aanloopschaal-salaris dat kan worden toegepast op werknemers die nieuw in de branche bij een werkgever in dienst treden en wel voor de maximumduur van een halfjaar.

In de salarisgroepen I en II ligt het aanloopschaalsalaris 10% onder het van toepassing zijnde cao-loon en in salarisgroep III ligt het aanloopschaalsalaris 5% onder het van toepassing zijn de cao-loon.

## \* TOELICHTING

Per 1 april 2009 geldt tabel 1 voor jeugdlonen.

Per 1 april 2010 geldt tabel 2 voor jeugdlonen.

TABEL 1

LEEFTIJD	LOON
16 jaar	60% van basisloon
17 jaar	70% van basisloon
18 jaar	80% van basisloon
19 jaar	90% van basisloon

TABEL 2

LEEFTIJD	LOON
16 jaar	70% van basisloon
17 jaar	80% van basisloon
18 jaar	90% van basisloon
19 jaar	100% van basisloon

## UURLOONBEREKENING

Om je uurloon te berekenen, gebruik je de volgende formule:

Bruto maandsalaris : 173,33\* = uurloon  
 \* 40 (uur per week) x 52 (weken): 12 (maanden)

Bijvoorbeeld:

Stel je bent cateringmedewerker in de bedrijfscatering, ingedeeld in salarisgroep II met 2 functiejaren. Bij een fulltime dienstverband verdien je een bruto maandsalaris van € 1.714,53.

Jouw uurloonberekening wordt dan als volgt:  
 € 1.714,53: 173,33 = € 9,90

# LOONTABELLEN INSTITUTIONELE CATERING

Loontabel per 1 oktober 2009

Van toepassing op werknemers in de institutionele sector in dienst na 1 juli 1994 bij een werkgever in de zin van de cao

FUNCTIEJARENSCHAAL IN EURO'S PER MAAND								
Salarisgroep	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
0 fj	1.469,29	1.509,93	1.552,43	1.677,50	1.864,49	2.061,48	2.257,22	2.459,82
1 fj	1.494,38	1.536,88	1.580,27	1.709,85	1.902,53	2.103,55	2.303,29	2.510,02
2 fj	1.520,66	1.564,37	1.609,21	1.743,23	1.941,34	2.146,45	2.350,29	2.561,25
3 fj	1.547,82	1.592,72	1.639,21	1.777,94	1.980,98	2.190,28	2.398,26	2.613,52
4 fj	1.575,52	1.621,91	1.670,37	1.814,21	2.021,39	2.234,96	2.447,20	2.666,85
5 fj	1.604,34	1.652,54	1.702,46	1.851,25	2.062,65	2.280,57	2.497,15	2.721,27
6 fj	1.634,12	1.684,16	1.735,68	1.889,00	2.104,74	2.327,12	2.548,10	2.776,81
7 fj	1.665,08	1.716,76	1.769,97	1.927,57	2.147,69	2.374,60	2.600,09	2.833,47
8 fj	1.697,05	1.750,25	1.806,04	1.966,91	2.191,52	2.423,07	2.653,16	2.891,30
9 fj	1.730,11	1.785,44	1.842,88	2.007,03	2.236,23	2.472,51	2.707,30	2.950,28
10 fj	1.759,95	1.819,50	1.879,91	2.048,00	2.281,88	2.522,98	2.762,56	3.010,50
11 fj	1.795,72	1.856,61	1.918,28	2.089,78	2.328,44	2.574,46	2.818,92	3.071,94
12 fj	1.832,34	1.894,50	1.957,40	2.132,43	2.375,93	2.627,00	2.876,45	3.134,62
13 fj		1.933,12	1.997,30	2.175,89	2.424,36	2.680,52	2.935,06	3.198,50
14 fj					2.473,95	2.735,54	2.995,12	3.263,92
15 fj						2.791,23	3.056,30	3.330,61
16 fj								3.398,50

JEUGDLONEN								
Salarisgroep	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
16 jaar	881,58	905,96	931,46	1.006,50	1.118,70	1.236,89	1.354,34	1.475,90
17 jaar	1.028,51	1.056,95	1.086,70	1.174,25	1.305,15	1.443,04	1.580,06	1.721,88
18 jaar	1.175,44	1.207,94	1.241,94	1.342,00	1.491,59	1.649,19	1.805,78	1.967,86
19 jaar	1.322,37	1.358,93	1.397,19	1.509,75	1.678,04	1.855,33	2.031,50	2.213,84

AANLOOPSCHAALSALARISSEN VOOR NIEUWE WERKNEMERS			
Salarisgroep	I	II	III
0 fj*	1.399,50	1.399,50	1.474,80
16 jaar*	793,42	815,36	884,89
17 jaar*	925,66	951,26	1.032,37
18 jaar*	1.057,89	1.087,15	1.179,85
19 jaar*	1.190,13	1.223,04	1.327,33

De salarisgroepen I, II en III kennen een aanloopschaal-salaris dat kan worden toegepast op werknemers die nieuw in de branche bij een werkgever in dienst treden en wel voor de maximumduur van een halfjaar.

In de salarisgroepen I en II ligt het aanloopschaalsalaris 10% onder het van toepassing zijnde cao-loon (met als minimum het wettelijk bruto minimum(jeugd)loon) en in salarisgroep III ligt het aanloopschaalsalaris 5% onder het van toepassing zijn de cao-loon.

# LOONTABEL INSTITUTIONELE CATERING

Loontabel per 1 oktober 2009

Voor werknemers in dienst vóór 1 juli 1994

FUNCTIEJARENSCHAAL IN EURO'S PER MAAND									
Salarisgroep	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
0 fj	1.716,14	1.772,27	1.829,99	1.993,44	2.221,96	2.457,70	2.691,10	2.933,81	3.093,87
1 fj	1.751,17	1.808,43	1.867,35	2.034,12	2.267,30	2.507,86	2.746,02	2.993,68	3.153,31
2 fj	1.786,19	1.844,58	1.904,70	2.074,77	2.312,65	2.558,02	2.800,95	3.053,54	3.213,93
3 fj	1.821,91	1.881,49	1.942,78	2.116,29	2.358,90	2.609,19	2.856,95	3.114,61	3.275,78
4 fj	1.858,34	1.919,08	1.981,62	2.158,59	2.406,08	2.661,35	2.914,07	3.176,88	3.338,87
5 fj		1.957,42	2.021,21	2.201,71	2.454,12	2.714,49	2.972,28	3.240,35	3.403,23
6 fj					2.503,32	2.768,92	3.031,87	3.305,31	3.468,85
7 fj						2.824,35	3.092,55	3.371,46	3.535,80
8 fj								3.438,82	3.604,08

# LOONTABELLEN INFLIGHTCATERING

Loontabel per 1 oktober 2009

FUNCTIEJARENSCHAAL IN EURO'S PER MAAND								
Salarisgroep	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
0 fj	1.716,14	1.772,25	1.829,98	1.993,44	2.221,96	2.457,70	2.691,10	2.933,81
1 fj	1.751,17	1.808,40	1.867,35	2.034,10	2.267,30	2.507,86	2.746,02	2.993,68
2 fj	1.786,19	1.844,58	1.904,70	2.074,77	2.312,65	2.558,01	2.800,94	3.053,54
3 fj	1.821,91	1.881,49	1.942,78	2.116,29	2.358,90	2.609,19	2.856,94	3.114,61
4 fj	1.858,34	1.919,08	1.981,62	2.158,59	2.406,07	2.661,34	2.914,06	3.176,88
5 fj		1.957,42	2.021,21	2.201,71	2.454,12	2.714,49	2.972,28	3.240,34
6 fj					2.503,32	2.768,92	3.031,87	3.305,31
7 fj						2.824,35	3.092,55	3.371,46
8 fj								3.438,81

JEUGDLONEN								
Salarisgroep	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
16 jaar	1.029,69	1.063,35	1.097,99	1.196,07	1.333,18	1.474,62	1.614,66	1.760,29
17 jaar	1.201,30	1.240,58	1.280,99	1.395,41	1.555,37	1.720,39	1.883,77	2.053,67
18 jaar	1.372,92	1.417,80	1.463,98	1.594,76	1.777,57	1.966,16	2.152,88	2.347,05
19 jaar	1.544,53	1.595,03	1.646,98	1.794,10	1.999,76	2.211,93	2.421,99	2.640,43

AANLOOPSCHAALSALARISSEN VOOR NIEUWE WERKNEMERS			
Salarisgroep	I	II	III
0 fj*	1.544,53	1.595,03	1.738,48
16 jaar*	926,72	957,02	1.043,09
17 jaar*	1.081,17	1.116,52	1.216,94
18 jaar*	1.235,62	1.276,02	1.390,79
19 jaar*	1.390,08	1.435,53	1.564,63

De salarisgroepen I, II en III kennen een aanloopschaal-salaris dat kan worden toegepast op werknemers die nieuw in de branche bij een werkgever in dienst treden en wel voor de maximumduur van een halfjaar.

In de salarisgroepen I en II ligt het aanloopschaalsalaris 10% onder het van toepassing zijnde cao-loon en in salarisgroep III ligt het aanloopschaalsalaris 5% onder het van toepassing zijnde cao-loon.

Deze tabellen zijn met de uiterste zorgvuldigheid opgesteld. Desondanks kunnen er onverhoopt fouten in zijn geslopen en kunnen er geen rechten aan ontleend worden.



Eiko de Vries, werknemersvoorzitter Pensioenfonds Horeca & Catering

De pensioenfondsen hebben zwaar te lijden gehad onder de crisis. Veel fondsen hadden eind vorig jaar een dekkingsgraad onder de 105 procent en waren daarmee in onderdekking. Een pensioenfonds heeft dan te weinig vermogen om (op termijn) aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen. Deze lage dekkingsgraad wordt veroorzaakt door het slechte beursklimaat en de lage stand van de langetermijnrente. Ook het Pensioenfonds Horeca & Catering is in onderdekking gekomen. Het fonds is bovendien extra geraakt door de lage stand van de langetermijnrente omdat het een relatief jong deelnemersbestand heeft.

## Herstelplan

Het bestuur van het Pensioenfonds Horeca & Catering heeft een herstelplan vastgesteld en ingediend bij De Nederlandsche Bank (DNB), dat inmiddels is goedgekeurd door DNB.

De belangrijkste maatregelen uit dit plan zijn het niet indexeren (inflatiecorrectie) van de pensioenuitkeringen en pensioenaanspraken en het verhogen van de pensioenpremie. Hiermee wil het fonds de dekkingsgraad op korte termijn verbeteren. Door deze verbeterde dekkingsgraad kan het fonds voorkomen dat het op de langere termijn niet in staat is de pensioenen te indexeren.

Andere maatregelen zijn onder meer om over 2008 geen extra verhoging van de pensioenaanspraken van de actieve deelnemers (huidige werknemers) toe te kennen. Daarnaast is de kredietcrisis aanleiding om de beleggingsportefeuille van het fonds opnieuw tegen het licht te houden. Daarbij worden de risico's van beleggingen opnieuw beoordeeld en wordt gekeken hoe het fonds duurzamer en meer op de lange termijn kan beleggen. Ten slotte is nu afgesproken dat als het fonds weer in herstel is (boven de 105 procent dekkingsgraad) en als het herstel volgens het vastgestelde plan verloopt, de pensioenaanspraken en -uitkeringen in ieder geval gedeeltelijk te indexeren bij een stijging van de prijzen.

## Wat betekent dit voor mij?

Deze maatregelen betekenen dat deelnemers en gepensioneerden er rekening mee moeten houden dat de pensioenaanspraken en de pensioenuitkeringen in 2009 en 2010 zeker niet worden aangepast aan de stijging van prijzen en lonen. Het effect van deze maatregel lijkt overigens op dit moment mee te vallen. De inflatie is namelijk fors gedaald en de prijzen en lonen zullen naar verwachting in die jaren zeer beperkt stijgen.

Daarnaast moeten werknemers in de catering, door de verhoging van de premie, met ingang van 1 januari 2010 een groter deel van hun salaris afdragen voor hun pensioenopbouw. Ook de werkgevers zullen over 2010 en 2011 naar alle waarschijnlijkheid een extra bijdrage aan het pensioenfonds betalen (deze extra afdracht moet nog officieel worden vastgelegd in de komende cao-onderhandelingen).

Werknemersvoorzitter Pensioenfonds Horeca & Catering Eiko de Vries vindt het pakket maatregelen noodzakelijk: "Het is erg belangrijk dat er, naast een aantal vervelende maatregelen, tegelijkertijd ook weer zicht is op aanpassing van de pensioenen wanneer de prijzen stijgen. Dat is van groot belang voor het behoud van de waarde van de pensioenafspraken."

Uiteraard is voorzichtigheid geboden: de kredietcrisis heeft ons geleerd hoezeer de pensioenen afhankelijk zijn van het beursklimaat en de hoogte van de rente. "De pensioenen waren al niet gegarandeerd. Er is nu ook geen garantie dat het herstel van de dekkingsgraad gaat verlopen zoals wordt aangenomen in het herstelplan."

De Vries is goed te spreken over de uiteindelijke besluitvorming in het bestuur. "Alle betrokkenen hebben laten zien in deze situatie, waarin het op adequaat handelen aankwam, tot dergelijk handelen te willen en te kunnen komen."

# Op weg naar een nieuwe cao

Omdat werkgevers in de catering hun opdrachtgevers duidelijkheid willen geven over hun prijzen voor 2010, willen zij dit jaar nog een nieuwe cao afspreken. De huidige cao contractcatering heeft echter in principe een looptijd tot 1 april 2010. FNV Catering en de andere vakbonden hebben ingestemd met dit verzoek.

Als voorbereiding op de onderhandelingen heeft FNV Catering cateringwerknemers gevraagd welke thema's zij belangrijk vinden voor een nieuwe cao. Daarnaast is het sociaal akkoord dat eerder dit jaar met de werkgevers is afgesloten ook een belangrijk uitgangspunt voor de cao-onderhandelingen. De belangrijkste inzet van FNV Catering? Koopkrachtbehoud!

Voor de cao-onderhandelingen is het voor FNV Catering van belang te weten wat de wensen en ideeën zijn van de cateringwerknemers. Daarom heeft FNV Catering hen gevraagd welke arbeidsvoorwaardelijke thema's zij in de catering essentieel vinden.

In de enquête gaf de meerderheid aan dat een hoger salaris het belangrijkste thema is voor een nieuwe cao. De enquête liet daarnaast zien dat men het belangrijk vindt dat 100 procent van het loon tijdens het eerste ziektejaar wordt uitbetaald, dat er afspraken komen rond behoud van werkgelegenheid en dat er een collectieve regeling komt voor woon-werkverkeer.

## Ons startpunt

Als startpunt voor de cao-onderhandelingen heeft FNV Catering een voorstellenbrief naar de werkgevers gestuurd. Omdat in het sociaal akkoord is afgesproken werk boven inkomen te stellen, zal de looninzet beperkt blijven, maar is koopkrachtbehoud het minimum. Over het thema '100 procent loondoorbetaling tijdens het eerste ziektejaar' is door de cao-commissie van FNV Catering uitgebreid gediscussieerd. Uiteindelijk is besloten dit niet in de voorstellen op te nemen. Wettelijk is bepaald dat doorbetaling tijdens twee jaar ziekte 170 procent moet zijn. Als vervolgens het percentage in het eerste jaar verhoogd wordt, gaat dat ten koste van het percentage in het tweede jaar. Dit betekent dat langdurig zieken er enorm op achteruitgaan in het tweede ziektejaar.

NB: tijdens het ter perse gaan van dit magazine waren de uitkomsten van de onderhandelingen nog onduidelijk. Op de website [www.fnvcatering.nl](http://www.fnvcatering.nl) vind je de laatste stand van zaken.



"De looninzet voor de nieuwe cao zal beperkt blijven, maar koopkrachtbehoud is het minimum."

Harry de Wit,  
sectorbestuurder FNV Catering.

Hieronder vind je de voorstellen zoals FNV Catering die in september jl. aan de werkgevers heeft voorgelegd:

- **Koopkrachtbehoud;**
- **Verdere afbouw jeugdlonen totdat ze helemaal afgeschaft zijn;**
- **Verlies aan inkomen beperken tot een maximum bij overgang van onderneming;**
- **Afspraak over pensioenen;**
- **Basis reiskostenvergoeding woon-werkverkeer;**
- **Invoeren van een persoonlijk opleidingsbudget voor elke werknemer;**
- **Extra stageplekken voor jongeren, met als uitgangspunt 1 stageplek per 50 werknemers, en een minimum stagevergoeding van € 250,- per maand (fulltime);**
- **Meer leerplekken voor leerlingen;**
- **Afspraken maken over het in dienst nemen van mensen met een achterstandspositie op de arbeidsmarkt;**
- **Senioren die na hun 65e willen doorwerken blijven onder de werkingssfeer van de cao;**
- **De vakbond de ruimte geven (digitaal) te communiceren met de werknemers binnen de bedrijven.**

Tekst: Laura Kapper en Kitty Geertman, Beeld: P&I

# "HONGER NAAR MEER"

Bijblijven is cruciaal, ook in de catering. De broodjes kaas moeten tegenwoordig milieubewust geproduceerd zijn, voor zover überhaupt broodjes kaas nog 'mogen'. Exotische producten moeten de schappen in, menu's moeten spannend en aantrekkelijk blijven. De cateraar moet vriendelijk, behulpzaam en op de hoogte zijn. En ook nog een zakelijk instinct hebben, zodat er geld in het laatje komt. Een hoop 'moetjes', voor werknemers in een beweeglijke sector. Je 'moet' het maar kunnen allemaal. (Bij)scholing is daarbij ontzettend belangrijk. Terug in de schoolbanken dus, om er vervolgens trots en mentaal gegroeid weer uit te komen.



“Het is geweldig om mensen zo te zien groeien.”

Bert Jonasse, opleidingsmanager, SAB Catering

Onlangs nog kon Bert Jonasse, opleidingsmanager bij SAB Catering, een medewerkster van 60 jaar vertellen dat ze geslaagd was voor haar OCC-B\* examens. Wat later kwam ze trots met haar moeder (80+) naar de diploma-uitreiking. Ze had nog nooit een diploma gehad, nog nooit een opleiding gedaan, alleen maar gewerkt. Later heeft zij zelfs ook nog OCC-C\*\* gehaald. “Het is geweldig om mensen zo te zien groeien,” aldus Jonasse.

Niemand is te oud om te leren, luidt een vaak gebruikt spreekwoord dat in de catering pas echt van toepassing is. Cateringmedewerkers blijven namelijk vaak jarenlang in de sector werken. Ze bouwen in de loop van de tijd een schat aan waardevolle ervaring op, maar dat kan ook juist een gevaar vormen. Klanten verwachten immers dat in hun lunch de laatste trends op het gebied van eten en drinken gestalte krijgen. Daarom is leren, in een beweeglijke sector als de catering, juist belangrijk!

#### Meegaan

“Een van die trends is biologisch eten”, legt Jonasse uit. “Maar ook exotisch eten wordt verlangd. Als mensen op vakantie zijn geweest en geproefd hebben van de buitenlandse keukens, willen ze dat eten terugzien als ze het assortiment in het restaurant bekijken. Het is een grote uitdaging om menu's spannend en leuk te houden zodat de lunchgasten bij je blijven bestellen. Er wordt daardoor steeds meer verwacht van cateringmedewerkers.”

Om hun werknemers in de gelegenheid te stellen mee te gaan met deze trends, organiseert SAB Catering workshops en trainingen. Een ‘ik kies bewust’-workshop (werken met minder vetten, minder zout en meer gezonde ingrediënten), een workshop gastgericht werken, garneren, enzovoorts. Jonasse: “Als er een workshop van start gaat melden we dat in onze interne nieuwsbrief. Onze werknemers kunnen zich daar dan voor aanmelden. Het komt ook voor dat wij het aan een medewerker persoonlijk vragen. Als in een beoordelingsgesprek bijvoorbeeld blijkt dat iemand niet zo gastgericht is, enthousiasmeren we hem of haar om zich aan te melden voor de betreffende workshop.”

\* OCC-B: Opleiding ContractCatering, medewerker

\*\* OCC-C: Opleiding ContractCatering, cateringbeheerder



“Ik kreeg mijn diploma en was écht trots op mijzelf.”

Jane van Rooijen, support poolbeheerder, SAB Catering

#### “Hé, ik kan meer!”

Bij Jane van Rooijen (41) ging het leren op eigen initiatief. Haar honger naar méér leverde haar een nieuwe baan op binnen SAB Catering. “Dertien jaar lang werkte ik al in het bedrijf. De kinderen waren inmiddels groot geworden, ik had weer tijd en zin om wat nieuws te gaan doen. Ik dacht: hé, volgens mij kan ik veel meer. Ik ben slim genoeg om wat nieuws op te pakken.”

Van Rooijen, die in haar geboorteland Denemarken voor het laatst gestudeerd had, twijfelde of ze weer zou gaan studeren. Het was immers decennia geleden dat ze voor het laatst een schoolboek had ingezien, maar ze was er weer aan toe.

Uiteindelijk werd het een nieuwe functie binnen het bedrijf, nadat ze in haar functioneringsgesprek had aangegeven ‘iets nieuws’ te willen. “Ik werd gevraagd voor de functie Support Poolbeheerder: een soort vliegende keep tussen diverse locaties, een soort troubleshooter.”

#### Trots

Niet dat het verplicht werd gesteld, maar zowel SAB Catering als Van Rooijen achtte de verdiepende cursus OCC-C nuttig als voorbereiding op haar nieuwe baan. “Het bleek inderdaad heel handig! Je gaat wat meer de diepte in. Ik kreeg een inkijk in hoe de financiële dingen werken op een cateringlocatie, hoe je met een kleiner budget bepaalde zaken kan regelen, enzovoorts. Zeker in deze tijd, waar je veel te maken hebt met de cijfertjes, is dat ontzettend handig.”

Het volgen van een cursus was wel een beetje tegen de natuur van Van Rooijen in. “Ik ben iemand die graag met de handen werkt. In deze branche zit je niet stil, iets waar ik mij nu juist toe moest zetten: stil zitten en leren. Gelukkig kwam het ritme er al gauw in, en was ik toen ik mijn diploma ontving écht trots op mezelf. Ook kreeg ik thuis en van mijn collega's leuke reacties. Dat is mooi.”



“Vroeger vond ik school maar niets. Nu ben je echt met iets bezig dat je interessant vindt.”

Ingrid Musters, guestroom beheerder, Prorest

#### School weer leuk!

Guestroom beheerster Ingrid Musters (45) van Prorest kan beamen dat het niet niets is om na al die jaren weer thuis ‘huiswerk’ te maken. Musters rondde enkele weken geleden haar examen succesvol af, maar niet zonder moeite. “Het valt niet mee om weer ‘naar school’ te gaan hoor”, grinnikt de Brabantse. “De laatste keer dat ik dat moest doen, was toen ik op de mavo zat. Nu moest ik mij thuis ertoe zetten om te gaan leren, terwijl je fulltime werkt en een gezin hebt. Het was niet altijd even makkelijk, maar aan de andere kant: ik vond het wel weer erg leuk. Vroeger vond ik school maar niets. Nu ben je echt met iets bezig dat je interessant vindt.”

Musters pakt “elke cursus die er is” mee. “Ik ben gewoon blij dat ik dit kan en mag doen. Ik wil verder, het maakt niet uit wat er op mijn pad komt. Ik wil het allemaal!” Momenteel is ze bezig met de workshop ‘Professionals met passie’, een bijscholing die Prorest aan al zijn zeshonderd cateringmedewerkers verplicht stelt. Stafmanager operationele zaken Brenda Westerveld licht toe: “Wij wilden onze restaurants naar een hoger niveau brengen, en ook onze medewerkers gaven aan behoefte te hebben aan wat meer kennis en vaardigheden. Het is een kwestie van nét iets meer met je restaurant willen. Het zijn de medewerkers die het verschil moeten maken.”

#### Door de ogen van de gast

Inmiddels zijn er al een paar van deze cursussen afgerond. Westerveld heeft er enkele meegemaakt: “De reacties zijn heel positief. Ze leren dingen waar ze direct zelf mee aan de slag kunnen. Op de eerste bijeenkomst krijgen ze foto's te zien van locaties, en leren ze naar het restaurant te kijken door de ogen van de gast. Hoe is de uitstraling? Staat het belangrijkste product vooraan? Is het assortiment breed genoeg? Ligt de koeling lekker vol? Op al deze vragen leren ze zichzelf een antwoord te vormen om vervolgens deze punten in het eigen restaurant aan te pakken. Op de tweede bijeenkomst wordt gekeken naar het resultaat van iedereen.”



“Het zijn de medewerkers die het verschil moeten maken.”

Brenda Westerveld, stafmanager operationele zaken, Prorest

Daarnaast komt gastgerichtheid aan bod (vergeet niet vriendelijk goedemorgen te zeggen), upselling (het verkopen van een duurder product) en iets simpels als het verbeteren van een gewoon broodje. Westerveld: “Als je twaalf mensen een simpel broodje filet americain laat maken, krijg je toch echt twaalf verschillende versies. Iedereen leert van elkaar.”

“Het zijn soms kleine dingetjes”, vult Musters aan, “maar toch is het belangrijk. Je steekt altijd wat op van dit soort cursussen. Zonder deze cursussen blij je de dingen doen zoals je die al acht jaar doet. En waarom? Omdat je het zo gewend bent, niet per definitie omdat die manier het beste is. Nu leer je je bewust te worden van wat je doet, en ga je erover nadenken.”

#### Wapen in ‘pittige concurrentiestrijd’

Zelfontplooiing bij de medewerkers is een van de resultaten van het aanbieden van veel opleidingen, maar de heftige concurrentiestrijd is ook een reden voor cateraars om hun personeel te blijven bijscholen. Jonasse: “De concurrentie is pittig in de catering. Er komen regelmatig contractwisselingen voor in de cateringbranche. Dubbeltjes en kwartjes worden afgewogen. Ik ben er echter van overtuigd dat kwaliteit ook in tijden van economische crisis belangrijk is. Als een opdrachtgever tegen zichzelf kan zeggen: ik kan overstappen naar een goedkopere cateraar, maar mijn klanten krijgen nu zo'n geweldige service... zal het hem mogelijk weerhouden van een overstap.”

De automatische piloot kan definitief uitgeschakeld worden in de catering. Over op maatwerk, én terug de schoolbanken in. Het is misschien even wennen, maar we mogen concluderen dat het lonend is. Zowel voor werknemer als voor werkgever. Aan Musters en Van Rooijen zal het in elk geval niet liggen. Musters begint in februari aan haar OCC-C cursus. Met zichzelf ontwikkelen is ze “nog lang niet klaar”. Van Rooijen heeft zich bijgeschoold om nu zelf trainingen en workshops te geven. “Opleidingen zijn onmisbaar. Het haalt je uit de sleur, het stimuleert je om je werk beter te doen. Zelf ben ik ook nog lang niet uitgeleerd. Wat er op mijn pad komt dat grijp ik.” Zo kan het gaan.

# VIC geeft antwoord!

VIC en zijn collega's staan al jaren klaar om alle werknemers in de catering te helpen met vragen op het gebied van werk en inkomen!



## Hoe zit het ook alweer met...?

VIC kreeg de afgelopen tijd regelmatig vragen over loondoorbetaling bij ziekte, vakantie, ontslagname en opzegtermijnen. De antwoorden op de meest gestelde vragen over deze onderwerpen vind je hier terug.

## Loondoorbetaling bij ziekte

Als je ziek wordt, krijg je je brutoloon de eerste 13 weken voor 95 procent doorbetaald. De rest van het eerste ziektejaar, oftewel de volgende 39 weken, krijg je 90 procent van je loon doorbetaald. Ben je langer ziek dan een jaar, dan bedraagt de loondoorbetaling over het tweede ziektejaar 80 procent. Er worden geen wachtdagen ingehouden, dus je ontvangt over iedere dag dat je ziek bent loon.

## Vakantie

Het vakantiejaar loopt van 1 juni tot 1 juni. Over deze periode worden je vakantiedagen berekend. Werk je fulltime, ben je 18 jaar of ouder en ben je het gehele jaar in dienst geweest bij één werkgever, dan heb je recht op 25 vakantiedagen. Ben je jonger dan 18 jaar, dan heb je recht op 28 vakantiedagen op jaarbasis. Werk je als parttimer, dan ontvang je vakantiedagen naar evenredigheid van de voor jou geldende arbeidstijd. Je hebt jaarlijks recht op een vakantie van drie aaneengesloten weken. De overige dagen kun je opnemen in de vorm van snipperdagen. Jouw werkgever stelt de tijdstippen van begin en einde van je vakantie vast. Dit gebeurt natuurlijk overeenkomstig met je wensen, tenzij er gewichtige redenen zijn waarom de werkgever zich daartegen kan verzetten. Als je een vakantieverzoek schriftelijk aanvraagt en je werkgever reageert hier niet binnen twee weken op, dan is jouw vakantie vastgesteld.

**Uitzondering:** Voor locaties die in vaste periodes dichtgaan, zoals scholen en universiteiten, gelden andere regels. Vaak zijn locaties langer dicht dan dat jij vakantiedagen hebt. In dat geval kun je met je werkgever een spaarurenregeling overeenkomen.

VIC staat voor je klaar met raad en daad als je vragen hebt over je werk, salaris, vakantie-uren of andere praktische zaken.



## Ontslagname en opzegtermijnen

Als je zelf ontslag wilt nemen zijn er bepaalde regels waaraan jij je moet houden. Het is daarbij van belang wat voor soort contract je hebt.

Heb je een **contract voor bepaalde tijd**, dan heeft jouw contract een einddatum. Dit betekent dat het contract binnen een bepaalde tijd van rechtswege afloopt. Het is in dat geval in principe niet mogelijk om tussentijds op te zeggen. Als je zelf of als je werkgever de verlengde tijdelijke arbeidsovereenkomst niet wenst voort te zetten, moet de wederpartij hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte worden gebracht. Onder tijdig wordt verstaan een termijn van één week als de verlengde arbeidsovereenkomst korter dan zes maanden duurt, en een termijn van één maand als de verlengde arbeidsovereenkomst voor zes maanden of langer is aangegaan.

Heb je een **contract voor onbepaalde tijd**, dan heeft jouw contract geen einddatum. Het is hierbij op ieder moment mogelijk op te zeggen, maar je moet wel rekening houden met de opzegtermijn die bij jouw functie hoort. De opzegtermijn voor een contract voor onbepaalde tijd is meestal een volledige kalendermaand. Het is gebruikelijk om tegen het einde van de kalendermaand op te zeggen, waarna je de opzegtermijn dus nog uitdient. Overigens is het mogelijk in je contract een afwijkende opzegtermijn af te spreken. Deze termijn mag maximaal zes maanden zijn.

**Let op:** Voor werknemers die geboren zijn vóór 1 januari 1954 blijft de overgangsregeling in het kader van de Wet Flexibiliteit en Zekerheid van toepassing zolang de betrokken werknemer aaneengesloten in de contractcateringbranche werkzaam is. Een toelichting hierover is terug te vinden in bijlage 12 van de cao catering. Je kunt de cao downloaden via [www.vraagtvic.nl](http://www.vraagtvic.nl).

Om het Voorlichtings- en Informatiecentrum (VIC) meer bekendheid te geven, is VIC vanaf begin dit jaar op internet en binnen de bedrijven steeds vaker het gezicht van het Voorlichtings- en Informatiecentrum waarvoor hij werkt.

VIC beschikt over veel kennis die hij graag online (via [www.vraagtvic.nl](http://www.vraagtvic.nl)) of telefonisch (0900 - 239 10 00, € 0,50/min.) met je deelt. Bovendien is hij uitstekend op de hoogte van het laatste nieuws. Hij wijst bezoekers van de site [www.vraagtvic.nl](http://www.vraagtvic.nl) op bestaande informatiebronnen op de eigen én andere websites maar ook op downloads. VIC is dus met recht je beste vriend in de catering.

Zoek jij bijvoorbeeld informatie over jouw cao of salaris, of wil jij je arbeidsovereenkomst checken: surf naar [www.vraagtvic.nl](http://www.vraagtvic.nl) en je vindt het antwoord dat je zoekt!



“Ik vind het prachtig om gasten die gespannen zijn voor een doktersbezoek op hun gemak te stellen. Ik kan dit werk en de sfeer hier niet missen. Ooit ben ik er een half jaar uit geweest, ik kwam met hangende pootjes terug.”

Rachel van der Horst (34 jaar) werkt al 16 jaar in het Albert Schweitzer ziekenhuis in Zwijndrecht. Sinds begin 2007 is ze assistent-cateringmanager bij Sodexo.