



## Bescherming van werknemers in de horeca



Met dank aan Prevent

### Inleiding

De horecasector omvat hotels, bars, cafés, restaurants, cateringbedrijven, fastfoodrestaurants, snackbars en eetcafés. In de dienstensector zorgt de horeca voor veel arbeidsplaatsen en in veel lidstaten gaat het om een heel belangrijke economische tak. Op dit moment wordt in deze groeisector werk geboden aan meer dan 7,8 miljoen mensen in de Europese Unie.

In deze factsheet worden de belangrijkste bevindingen

van het preventierapport over de horeca toegelicht. Er wordt een overzicht gegeven van de veiligheid en gezondheid op het werk; ook worden er goede praktijken behandeld en belangrijke veranderingen in de economie en op de arbeidsmarkt in deze sector bestudeerd.

### Kenmerken van de sector

De horeca bestaat voornamelijk uit kleine ondernemingen met maximaal 10 werknemers. De gemiddelde leeftijd van de werknemers is laag: volgens Europese statistieken (EU-25, Eurostat 2005) is zo'n 48 % jonger dan 35 jaar en maken mensen van 55 jaar en ouder minder dan 10 % van de werknemers uit, hoewel door de vergrijzing hun aandeel stijgt. Vrouwelijke werknemers zijn met 54 % oververtegenwoordigd. De sector wordt beschouwd als een goede ingang voor jonge en laaggeschoolde mensen om toe te treden tot de beroepsbevolking. Het opleidingsniveau is laag: 40 % van de werknemers is laaggeschoold; slechts 1 op de 10 werknemers is hoog opgeleid. Ondanks de zware arbeidsomstandigheden kent de sector niet meer ongevallen en ziektecijfers dan gemiddeld.

### Beleid en praktijken op Europees, nationaal en lokaal niveau

De wetgeving op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk is de afgelopen jaren steeds complexer geworden. Aangezien 90 % van alle horecaondernemingen zeer klein is, ontbreekt het werkgevers dikwijls aan tijd en middelen om de wettelijke voorschriften voor hun sector te begrijpen en te volgen. De tenuitvoerlegging van de wetgeving op ondernemingsniveau blijkt in deze sector een aanzienlijk probleem te zijn.

Op Europees niveau vallen de werknemers onder Kaderrichtlijn 89/391/EEG, waarin bepaald is dat werkgevers risicobeoordelingen moeten uitvoeren en waarin zij de algemene verplichting krijgen opgelegd om

te zorgen voor de veiligheid en de gezondheid van hun werknemers op het werk.

Op diverse terreinen is er voor de horeca een speciaal beleid geformuleerd. In een aantal gevallen, zoals bij het rookverbod en bij risicoanalyses en kritische controlepunten, heeft dit ertoe geleid dat overheidsinstellingen en dienstverleners op het gebied van preventie meer aandacht aan de sector hebben geschonken. Naar aanleiding hiervan zijn soms extra veiligheids- en gezondheidsmaatregelen ingevoerd.

In 2004 hebben de Europese Federatie van de vakbonden van de sectoren voeding, landbouw, toerisme en aanverwante bedrijfstakken (EFFAT) en de Confederatie van de nationale horecaverenigingen in de EU en de EER (HOTREC) een gezamenlijk document ondertekend: „An initiative to improve corporate social responsibility in the hospitality sector” (Initiatief voor grotere sociale verantwoordelijkheid van bedrijven in de horeca).

### Onderwerpen die in het document aan bod komen

- Gelijke kansen en non-discriminatie: ondernemingen moeten een beleid ontwikkelen ten aanzien van aanwerving, salaris, promotie, opleiding en het opzeggen van contracten.
- Arbeidsomstandigheden en de organisatie van het werk: praktijken als duobanen, variabele werktijden en andere maatregelen om het evenwicht tussen werk en privéleven te bevorderen moeten worden aangemoedigd. Daarnaast moeten ondernemingen ernaar streven om seizoenskrachten het volgende seizoen opnieuw in dienst te nemen, ten behoeve van stabiliteit en continuïteit.
- Billijk loon: het non-discriminatiebeginsel moet op alle niveaus op het salaris worden toegepast. Daarnaast moeten niet-financiële stimuli met een „gezinsvriendelijk” effect, zoals kinderopvang, worden overwogen.
- Beroepsopleiding, bijscholing en levenslang leren: door opleiding moeten de vakbekwaamheid en inzetbaarheid van werknemers worden bevorderd. Ondernemers moeten meer praktijkopleidingsplaatsen en stages aanbieden waar dit economisch en sociaal haalbaar is.
- Gezondheid en veiligheid: er moet een beleid worden opgesteld in overleg met werknemers en er moeten programma's worden ontwikkeld om specifieke problemen van deze sector aan te pakken.
- Herstructurering: werknemers en hun vertegenwoordigers moeten op de hoogte worden gehouden van de situatie van hun onderneming en worden ingelicht en geraadpleegd in geval van geplande reorganisaties. Zo kunnen eventuele negatieve gevolgen in termen van werkgelegenheid worden vermeden of in elk geval beperkt en kan een verslechtering van de verhoudingen tussen werkgever en werknemer worden voorkomen.

## Arbeidsomstandigheden

Het werk in hotels en restaurants is afwisselend, maar in de vakliteratuur over veiligheid en gezondheid wordt vooral aandacht besteed aan de risico's in de keukens en, in mindere mate, aan bedienend personeel. Ondersteunende activiteiten zoals schoonmaken en bevoorrading komen in wetenschappelijke rapporten slechts zelden aan bod. Daarnaast hebben werknemers te maken met fysieke en psychosociale risico's, waaronder sociale gevaren en lange werktijden.

De arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden in de sector zijn atypisch, wat naar voren komt in zowel de werktijden als het type contracten. De sector vraagt doorgaans om meer flexibiliteit in arbeidsomstandigheden en -tijden. Tussen 1995 en 2000 trad een aanmerkelijke achteruitgang in de arbeidsomstandigheden op, vooral met betrekking tot psychosociale risico's zoals mentale en psychische eisen, werktijden, autonomie op het werk en ergonomische omstandigheden.

De horeca ontwikkelt zich in hoog tempo door nieuwe technologieën die op de markt komen, en veranderende eisen van klanten. De achterliggende factoren hierbij zijn talrijk en uiteenlopend: sociologische veranderingen zoals de diversificatie van huishoudens en de meervoudige rollen die mensen tegenwoordig vervullen; demografische veranderingen door de vergrijzende samenleving; en economische veranderingen zoals fusies, herstructureringen en een vrijer verkeer van arbeid, personen en kapitaal.

De grootste risico's van het werken in deze sector:

- lichamelijk inspannend werk waarbij langdurig staand of in dezelfde houding moet worden gewerkt, het dragen en tillen van lasten en repetitieve bewegingen, vaak gepaard met andere ongunstige werkomstandigheden zoals een slecht ontworpen werkomgeving;
- geluidsoverlast: zo'n 29 % van de werknemers in de sector wordt aan lawaai blootgesteld en meer dan 4 % beschouwt dit als een gevaar voor de gezondheid (!);
- hete of koude werkomgevingen, in het bijzonder de combinatie van hoge temperaturen met tocht, open deuren en het wisselen tussen warme, vochtige omstandigheden en koude omgevingen zoals voorraadruimten;
- snij- en brandwonden;
- glij-, struikel- en valpartijen als gevolg van natte en gladde vloeren, obstakels en vallen van hoogten;
- gevaarlijke stoffen, bijvoorbeeld het algemene gebruik van schoonmaakmiddelen en biologische agentia in voedsel.

De grootste psychosociale risicofactoren:

- lange en afwijkende werktijden; de sector wordt gekenmerkt door lange werkdagen en onregelmatige en ongebruikelijke werktijden; veel van het werk vindt plaats als andere mensen niet aan het werk zijn;
- moeilijkheden bij het bewaren van het evenwicht tussen werk en privéleven, in het bijzonder wegens de onvoorspelbare werktijden, de lange werkdagen en het gebrek aan controle over het werk;

- hoge werklast en tijdsdruk: 75 % noemt het hoge werktempo; 66 % moet strakke deadlines in acht nemen; 48 % zegt onvoldoende tijd te hebben om het werk af te krijgen (!);
- weinig controle over het werk: vaak monotoon werk dat weinig creativiteit en initiatief vereist;
- contact met collega's en de bedrijfsleider: gebrek aan steun kan de werkstress verergeren; 70 % van de werknemers heeft het gevoel bij collega's om steun te kunnen vragen; slechts 53 % bij superieuren (!);
- voortdurend contact met klanten: dit kan een bron van stress zijn of, in de ergste gevallen, tot intimidatie of zelfs geweld leiden;
- gebrek aan oefening en opleiding: de banen vergen voor een deel geen formele opleiding en slechts een beperkte mate van oefening en ervaring; mensen zijn niet altijd voldoende getraind om hun werk te doen, wat tot meer stress kan leiden.

## Casestudies

De casestudies in het rapport zijn toegespitst op de preventie van risico's in de praktijk. In het rapport worden 18 concrete acties op werkvloerniveau beschreven en wordt ingegaan op de betrokkenheid, de beweegredenen en de doelstellingen van de deelnemende groepen. Ook worden de resultaten, neveneffecten, succesfactoren en problemen aangewezen en beoordeeld. De casestudies zijn zodanig geselecteerd dat de verschillende risico's waarmee de horeca te maken heeft en de grote variëteit van de werkomgeving aan bod komen. Daarbij gaat het niet alleen om restaurants en hotels, maar ook om schoolkantines, clubs en bars.

Succesvolle risicopreventie vereist:

- goede risicobeoordeling: om ervoor te zorgen dat de juiste prioriteiten worden gesteld is het essentieel om de risico's vooraf in kaart te brengen;
- betrokkenheid van werknemers om ervoor te zorgen dat alle problemen aan het licht komen en dat er voldoende draagvlak is voor een succesvolle toepassing van preventiemaatregelen;
- inzet en betrokkenheid van het management;
- succesvolle partnerschappen om grootschalige initiatieven te nemen op regionaal, nationaal of sectoraal niveau: voor het welslagen van dit soort projecten is betrokkenheid van alle belanghebbenden noodzakelijk;
- het juiste soort opleiding;
- een holistische benadering waarbij verschillende maatregelen worden toegepast, wat het uiteindelijke succes van elk van de genomen maatregelen ten goede kan komen.

**Meer informatie** over de veiligheid en de gezondheid in de horeca in het algemeen is beschikbaar op: <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

**Meer informatie** over de veiligheid en de gezondheid in de horeca in België en Nederland is beschikbaar op: <http://www.guidea.be>, <http://www.beswic.be>, <http://www.gezondengastvrij.nl>

(!) Parent-Thirion, A. et al., *Vierde Europese enquête naar de arbeidsomstandigheden*, 2005, Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (Eurofound), 2007.

