

# **DESK RESEARCH GENERATIES**

# Deskresearch generaties

Door de cultuur met zijn geldende waarden en normen en de gebeurtenissen die je tegenkomt op je levensweg, is iedereen beïnvloed en sta je anders in het leven. De invloed van een tijdsgeest en reactie daarop maken weer dat je tot een generatie behoort

Om algemene behoeften en motivaties in het werk die kenmerkend zijn voor een generatie beter te begrijpen is een deskresearch uitgevoerd. In de volgende slides staan de algemene kenmerken van de verschillende generaties beschreven.



**KENMERKEN GENERATIE Z**  
Geboren tussen 2001-2015 

# Generatie Z

## Geboren tussen 2001-2015

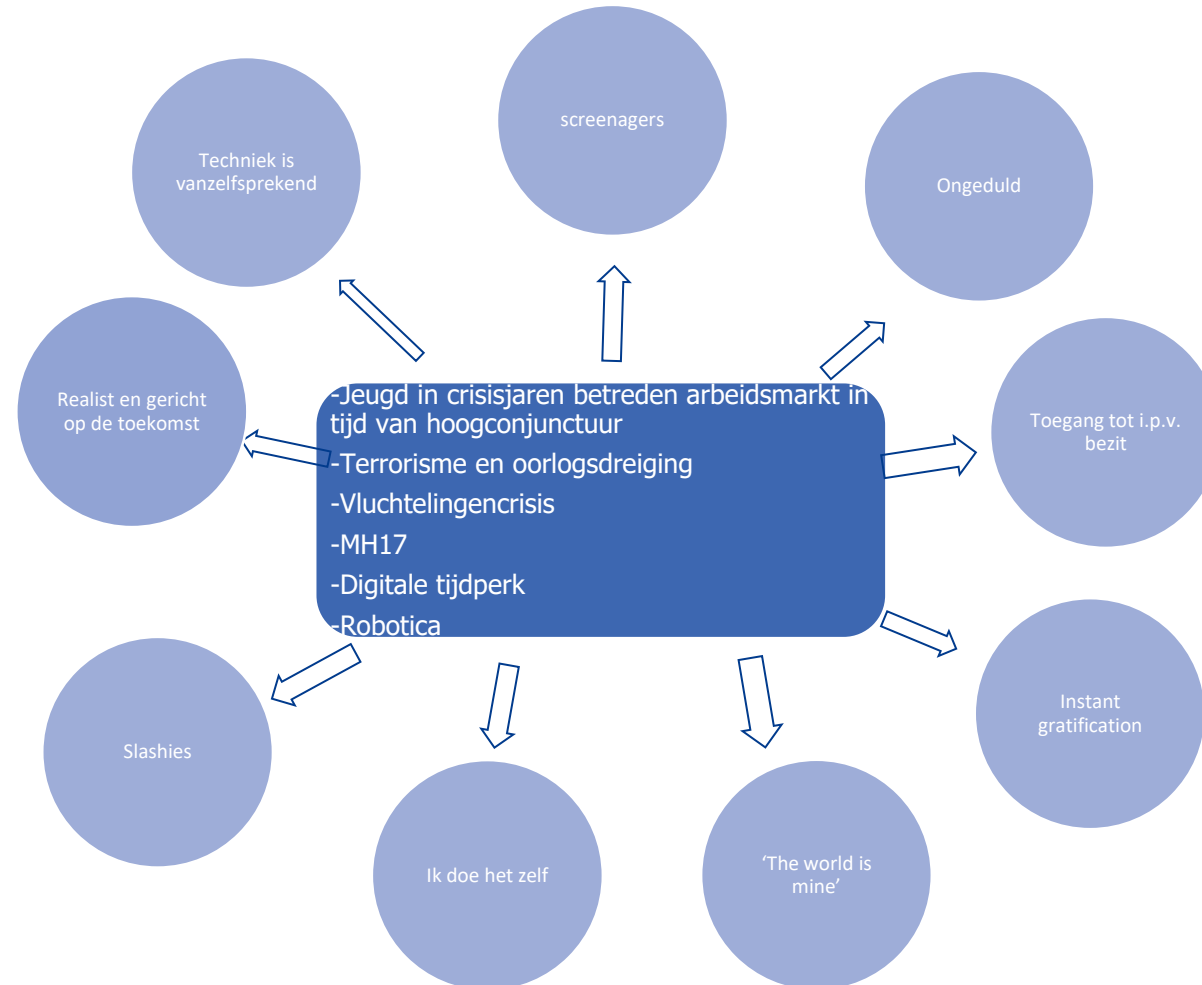
- "Generation Z", "Gen Z", over de exacte naam wordt nog steeds gediscussieerd. Andere kanshebbers zijn iGeneration, The Founders (volgens MTV), Plurals, Centennials of de Homeland Generation. Deze generatie jongeren doet nu zijn intrede op de arbeidsmarkt. Het is de meest diverse generatie tot op heden. Ze zijn 'globaal' georiënteerd: ze hebben meer in gemeen met leeftijdsgenoten aan de andere kant van de wereld dan met oudere generaties in hun eigen woonplaats.
- Het is de eerste generatie die zich geen leven voor het internet kan herinneren. Ze zijn gewend aan een constante informatiestroom en verwerken informatie razendsnel. Ze zijn ultieme multitaskers: gebruiken niet drie schermen tegelijk, maar vijf(!). Ze zijn eraan gewend dat alles binnen een klik te vinden is, of dat nou nieuws, muziek of een product is. Ze zijn altijd en overal 'online'. Spenderen meer tijd in hun kamer via social media met hun vrienden, dan dat ze ze daadwerkelijk in het echt zien. Ze hebben geen posters van popsterren boven hun bed hangen, maar volgen influencers op social media.
- Opgegroeid in een onzekere wereld waar grote gebeurtenissen en terreurdreiging de sfeer in de buitenwereld bepalen en de crisis en haar nasleep de sfeer thuis beïnvloeden. Wellicht omdat hun jeugd jaren werden gekenmerkt door onzekerheid, kiest deze generatie voor stabiliteit. Deze nadruk op veiligheid is ook te vinden in hun opvoeding. De ouders van Generation Z komen meestal uit de Pragmatische generatie of generatie X. Als ouders willen zij hun kroost het gevoel van veiligheid geven dat zij zelf misten. Deze focus is doorgesijpeld in de doelen die Generation Z zichzelf stelt. Ze willen een stabiel inkomen, sparen en zekerheid.

# Generatie Z

## Geboren tussen 2001-2015

- Een groot deel van de Gen Z'ers heeft een ondernemend baantje, bijvoorbeeld als pianoleraar, in plaats van een meer traditionele bijbaan. Tevens geïnspireerd door de florierende startup cultuur waarvan de succesverhalen breed worden uitgemeten in de media. Ze willen geen 'normaal' baantje en zijn bereid hard te werken om ook groot te worden met hun eigen bedrijfje. Velen zeggen in hun werk op zoek te zijn naar stabiliteit en *non-automatable jobs*. Ze zijn pessimistischer en realistischer dan hun voorgangers.
- Ook wordt er goed nagedacht over de studiekeuze. Generation Z is straks de meest én de hoogst opgeleide generatie. De overweging is vaak wel meer pragmatisch dan alleen uit interesse.
- Gen Z is een generatie van wereldverbeteraars: ze zien hoe hun voorgaande generaties de fout in zijn gegaan en willen het zelf beter doen.
- Net als millennials zijn ze meer bereid om geld uit te geven aan ervaringen dan aan spullen. Wat de generaties als succes zien verschilt wel nogal, millennials zien het hebben van bijzondere ervaringen namelijk als het hoogst haalbare succes, terwijl Generation Z'ers succes afmeten aan het hebben van geld.

# Generatie Z





**KENMERKEN MILLENNIALS**  
GEBOREN TUSSEN 1986-2000



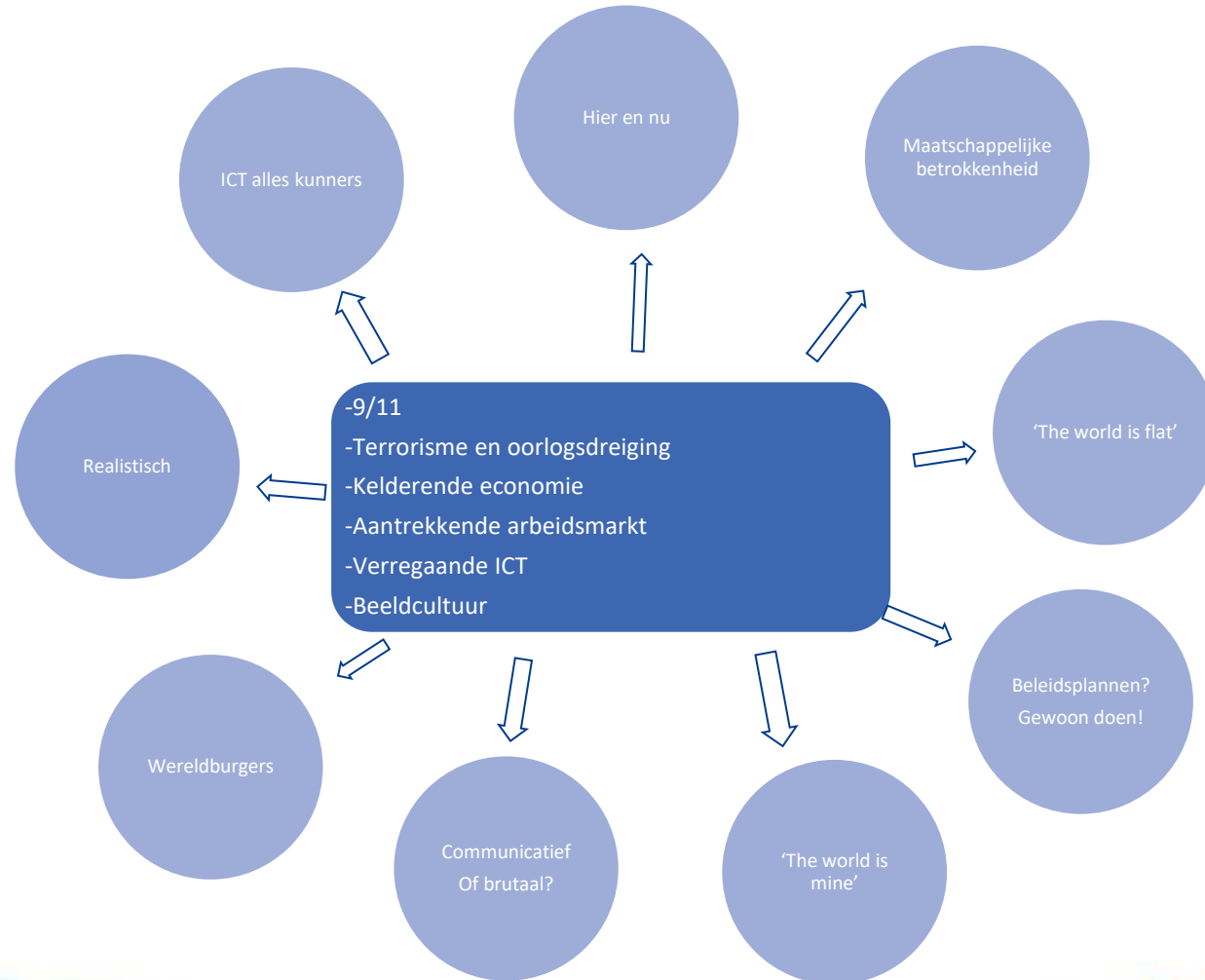
# Millennials

## Geboren tussen 1986-2000

- Deze generatie wordt ook wel de grenzeloze generatie genoemd. Ze zijn opgegroeid in een tijd van snelle technologische vooruitgang. Daardoor zijn ze makkelijk in de communicatie via media, knippen en plakken van het internet en de smartphone gaat altijd en overal mee naar toe.
- Deze generatie is opgegroeid met onzekerheid en daarnaast met de dreiging van terreur (9/11, aanslagen Madrid, etc.). Ze heeft inmiddels massaontslagen meegemaakt, herstructureringen en een economische crisis.
- De innovatieve twintigers van nu voelen zich betrokken bij de politiek en bij goede doelen, maar zijn daarin vooral resultaatgericht (meer dan idealistisch). De Screenagers staan aan het begin van hun loopbaan, willen zich verder ontwikkelen en nog leren. De nadruk bij het leren ligt op de eigen ontwikkeling. Ze hebben over het algemeen nog geen heldere loopbaanakoers uitgestippeld en zijn vooral op de korte termijn gericht. Ze staan voor veel dingen open en delen graag hun kennis met anderen. Ze kunnen zich betrokken tonen, op voorwaarde dat het ook kansen biedt voor hun (cv).
- Deze generatie scoort hoog op ondernemerschap en initiatief nemen is zeer belangrijk. Ze zijn erg gedreven en op zoek naar uitdagingen en zelfontplooiing is hierbij cruciaal. Hoe sneller ze kunnen klimmen in hun carrière hoe beter, met als nadeel dat ze ook sneller tegen een burn-out aanlopen. Authentiek zijn is een kernwoord, ze hechten geen waarde aan vastigheid en zijn meer dan ooit op zoek naar hun individuele drijfveren. Doordat deze generatie bestaat uit opzichzelfstaande individuen worden ze gezien als narcistisch, idealistisch en zelfingenomen.



# Millennials



# Millennials op de horeca werkvloer

- Voor deze generatie staat het werk niet meer centraal in het leven. Ze hecht veel waarde aan vrije tijd en aan de mogelijkheid meer te doen dan alleen werken. Plezier in het werk is voor de Screenager een belangrijke drijfveer!
- Deze generatie is doorgaans nog niet zo zeker van zichzelf, wellicht omdat zij nog weinig bewezen marktwaarde heeft.
- Ze hebben behoefte aan concrete, opbouwende feedback.
- Ze zijn gevoelig voor wat anderen over hun denken.
- Deze generatie wordt niet zonder reden de netwerkgeneratie genoemd; de leden ervan zijn vlot in het leggen van contacten.
- Screenagers vinden het leuk om samen te werken en zijn net als Babyboomers behulpzaam en vriendelijk. Het zijn dan ook goede teamspelers.
- Ze willen hun werk graag goed doen, zijn gedreven en prestatiegericht.
- In hun werk hebben ze behoefte aan uitdagingen en afwisseling, maar wel met mate.
- Ze staan open voor verandering en zoeken deze ook actief op.
- In hun aanpak van werkzaamheden is deze generatie behoorlijk precies en serieus.
- Hun tempo van informatieverwerking ligt hoog.
- Deze generatie is vaak mondig en eist veel van haar werkgever.
- Ze zijn slim en grenzeloos actief, authentieke multi-taskers en willen zich overal snel thuis voelen.
- Deze generatie wordt gemotiveerd door zelfontplooiing, is mediasmart en getraind in het maken van keuzes.



**KENMERKEN PRAGMATISCHE GENERATIE**  
GEBOREN TUSSEN 1971 - 1985



# De pragmatische generatie

## Geboren tussen 1971-1985

- Dit is de generatie kinderen van de babyboomers. Hun ouders stonden minder 'boven' hun kinderen, maar meer 'ernaast'. Zij kregen veel stimulans van hun ouders en groeiden op in een tijd van gelijke kansen, ruime mogelijkheden, vrijheid en veel keuzes. Op jonge leeftijd wordt hen al geleerd om zelf keuzes te maken. Op latere leeftijd stelt deze generatie fundamentele keuzes uit zoals ten aanzien van moederschap en beroepskeuze. Op dit moment bevinden ze zich in een tussenfase waarin ze al enige carrière hebben gemaakt maar ook bezig zijn om op hun manier de kinderen op te voeden, netwerken en genieten van het leven.
- Deze generatie is als professional sneller, directer, concreter. Wanneer nodig zoekt zij samenwerking op. Zelfontplooiing en levensgeluk zijn belangrijk voor deze generatie. De pragmatische generatie is de uitvinder van jobhoppen. Geen goudenwerkjubileum, zij vertrekt wanneer het haar niet meer bevalt of wanneer verdiensten elders hoger liggen.
- De pragmatische generatie beschikt over sociale vaardigheden, zelfredzaamheid, zelfsturing, zelfvertrouwen en het vermogen tot zelfreflectie. Daarin valt de hoeveelheid "zelf" op. Deze generatie is ook voortdurend op zoek naar zichzelf.
- Kenmerkend voor deze generatie is haar doelgerichtheid, zij zet zich in voor het versnellen van leren en besluitprocessen, het bouwen van (kennis)netwerken en het informatiseren. Ze kunnen ontmoedigd raken wanneer zij zich gevangen voelen in een bepaald systeem. Efficiëntie staat bij hen hoog in het vaandel. In hun aanpak zijn ze vaak pragmatisch ingesteld: ze richten zich eerder op 'wat werkt' dan op perfectie. Het zijn optimistische, verantwoordelijke krachten.

# Pragmatische generatie



# Pragmatische generatie op de werkvloer

- De Pragmaten zijn zich op de werkvloer volop aan het professionaliseren, zij willen graag presteren en leren.
- Ze zijn er nadrukkelijk op gespist om verdere stappen in de bedrijfshiërarchie te maken, ze zijn bewuster en planmatiger bezig met hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Doorgaans zijn ze ongeduldig als het gaat om het afwachten van hun kansen.
- Ze krijgen graag feedback.
- Ze zijn individualistisch, meer gericht op het bereiken van de eigen doelen dan op het helpen en ondersteunen van collega's.
- Ze zijn over het algemeen energieke en resultaatgerichte collega's.
- Efficiëntie en doelmatigheid staan bij hen hoog in het vaandel. In hun aanpak zijn ze vaak pragmatisch ingesteld: ze richten zich eerder op 'wat werkt' dan op perfectie.
- Het zijn optimistische, verantwoordelijke krachten met een 'can do' mentaliteit.
- Het luisteren naar een autoriteit beschouwen ze als een culturele vergissing van vorige generaties.
- Ze worden enthousiaster van het zien van eigen uitdagende mogelijkheden op korte termijn dan van een abstracte, strategische toekomstvisie.
- Deze generatie vindt het doorgaans leuk om met mensen om te gaan, zowel in de formele als informele sfeer.
- Deze doelgerichte netwerkers zijn optimistisch over wat ze kunnen bereiken en zijn assertief in de omgang.
- Ze staan open voor verandering en zijn dan ook geschikt voor de rol van 'trekker' in veranderingsprocessen.
- Ze zijn goede teamspelers, mits de groepsdoelen aansluiten bij de eigen doelen.



**KENMERKEN GENERATIE X**  
**GEBOREN TUSSEN 1956 - 1970**



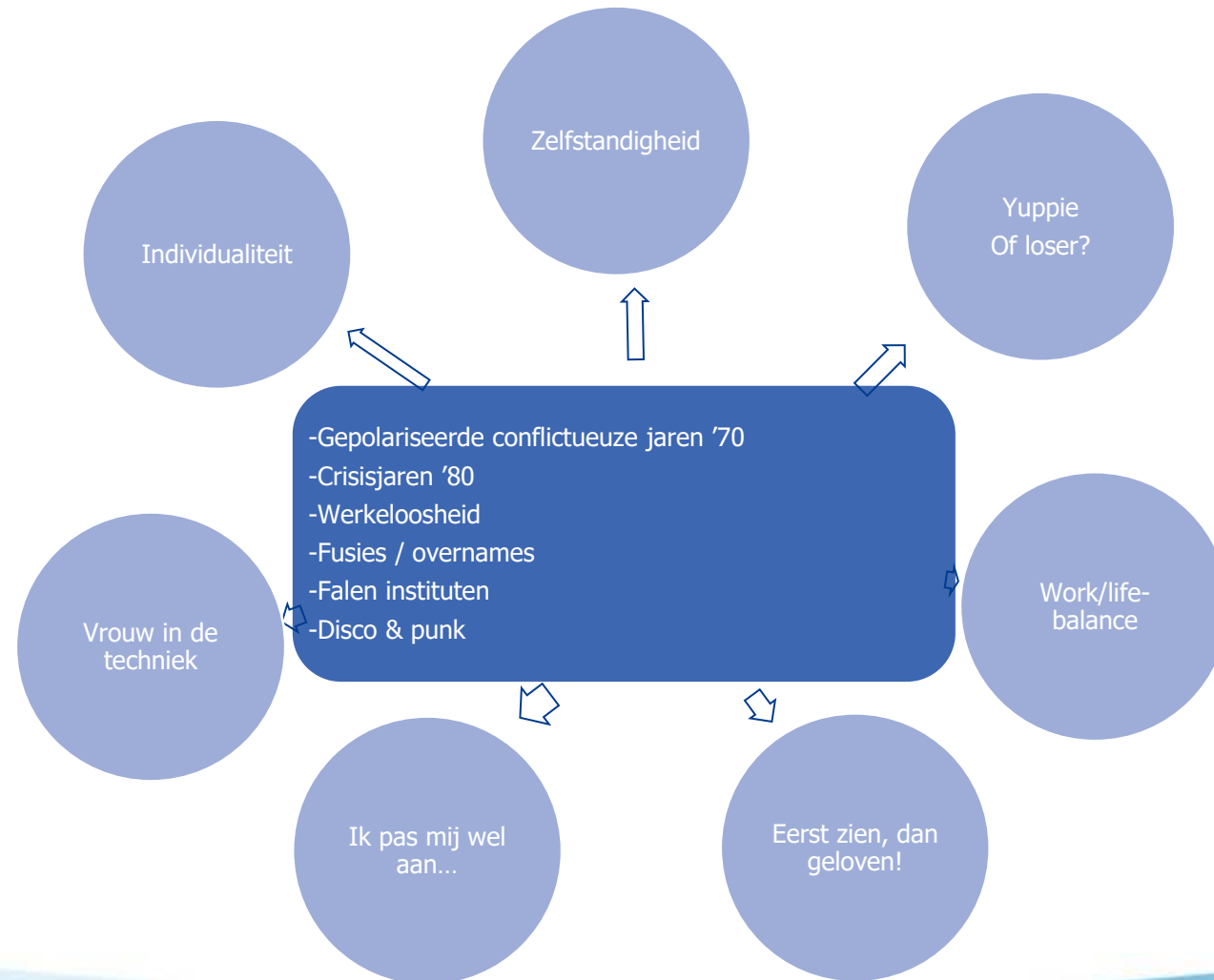
# Generatie X

## Geboren tussen 1956-1970

- Deze groep noemen ze ook wel eens de verloren generatie. De samenleving bleek toch niet zo maakbaar als de babyboomers deden suggereren. Ze kregen te maken met economisch verval na de tweede oliecrisis en massale jeugdwerkloosheid. Deze groep is eigenlijk niet zo opvallend. Ze pasten zich aan, aan hun lot en maakten er het beste van.
- De naam van de verloren generatie komt door het grote aantal studenten dat in deze periode stopte met studeren. Ook gingen velen werken onder het opleidingsniveau. Daardoor ontstond er een gedachte dat er een achterstand zou zijn opgelopen. In tegenstelling tot hun voorgangers protesteerde generatie X niet. Ze ontwikkelden een zelfredzame no-nonsense modus. Deze generatie is zelfstandig. Later bleek ook dat deze generatie het bestaan en welzijn belangrijker vond. Dit was te merken aan de vorm van parttime werken, tweeverdienend zijn of anderhalf verdienen. De levensstandaard steeg en er wordt voor gekozen om meer tijd te besteden aan opvoeden en het gezin. Deze generatie besteedde gemiddeld twee keer zoveel tijd aan de opvoeding van hun kinderen dan dat de protestgeneratie deed. Dat deed echter geen afbreuk aan hun arbeidsethos. Ze zijn vrijer opgevoed dan hun voorgangers en kozen vaker bewust een beroep dat dichtbij hun hart ligt.
- Generatie X is gedreven, wil verder leren en niet worden geremd. Ze wil zelfstandig werken en houdt van directe, open communicatie. Generatie X is nuchter, kan goed reflecteren en relativieren.



# Generatie X



# Generatie X op de werkvloer

- Extrinsicieke doelen als carrière maken, geld en status verwerven zijn voor de huidige X-ers minder belangrijk in vergelijking met de jongste twee generaties.
- Leden van Generatie X willen zichzelf nog steeds ontwikkelen, verder leren en resultaten boeken. Dit past bij wat zij zelf in deze levensfase belangrijk en van waarde vinden en niet, zoals bij de Pragmaten, omdat de werkgever dat van hen verwacht.
- Hoewel de meeste X-ers zich vrij snel op hun gemak voelen in sociale verbanden, zijn zij er minder op gericht zichzelf te profileren in sociale netwerken.
- Veel X-ers zijn bereid en gemotiveerd om minder ervaren collega's te begeleiden en ondersteunen.
- Omdat zij vaak wel weten waar hun sterke en zwakke punten liggen, zijn leden van de Generatie X doorgaans minder gevoelig voor kritiek en raken zij bij negatieve feedback niet zo snel van hun à propos.

# **ANALYSE GENERATIE Z**

# Generatie Z Amsterdam

## Groepsbeschrijving

De jongeren uit deze groep, 2 mannen en 5 vrouwen, zijn tussen de 17-18 jaar en vinden zichzelf echte horecadieren. Ze werken parttime, tussen de 6-24 uur per week. Vier deelnemers zitten op de middelbare school, 3 deelnemers doen een vervolgstudie. Alle deelnemers wonen thuis bij hun ouders. Ze geven de horeca een rapportcijfer tussen de 7,5-8,0. Ze zijn de komende twee jaar van plan om in de horeca te blijven werken en om meer uren te gaan werken. Hun horecawerkervaring varieert van 3 maanden tot 3 jaar. Zes deelnemers werken in de bediening en één werkt als barmedewerker.

# Generatie Z Amsterdam

## Key-points

Deze groep jonge medewerkers vindt werken in de horeca leuker dan bij een supermarkt/retail door een grotere betrokkenheid bij het bedrijf. *"Ik werkte eerst in de Vomar en daar vulde je je vakken gewoon en that's it. En in het restaurant dan ben je gewoon veel meer betrokken van dit is de omzet en dit en dit gaan we inkopen. Je bent veel meer betrokken bij echt het hele bedrijf."* Ook de mogelijkheid om lange shifts te draaien waardoor meer geld verdient kan worden is een voordeel. Daarnaast is elke dag anders *"Er komen heel diverse klanten, elke dag weer gebeuren er nieuwe dingen. Je raakt aan de praat met nieuwe mensen, er gaat altijd wel wat mis. Elke dag is anders, bij de AH heb je dat niet."*

Een goede onderlinge sfeer met collega's en waardering van de werkgever zijn belangrijkste aspecten in het werkgeluk van deze jongeren. Waardering krijgen van gasten, gast-contact en bezig zijn met eten en drinken wordt ook als zeer positief ervaren, maar waardering van de werkgever krijgen is nog net iets belangrijker. *"Ik vind de waardering van de baas heel fijn, dat hij de touwtjes nu steeds meer uit handen geeft aan mij en dat vind ik leuk en waardeer ik erg."* Ook de mogelijkheid om flexibel ingeroosterd te worden vinden de jongeren een groot pluspunt. *Dat heeft veel te maken met het kunnen aanpassen van het werkrooster aan de drukte die men met de studie of school heeft.*

Professioneel leren werken, vakkennis ontwikkelen en het ontwikkelen van sociale vaardigheden zijn voor de jongeren belangrijke motivators. Maar één van de grootste problemen die zij ervaren is dat personeel slecht ingewerkt wordt. Daarnaast is een slechte interne communicatie in het bedrijf een andere belangrijk minpunt. *"Heel veel nieuwe meiden, die moeten inwerken en iedereen werkt ze anders in. Dat is gewoon heel vervelend, er zijn geen duidelijke regels over."*  
*Een belangrijke bedreiging in hun werkgeluk is slecht werkgeverschap, bijvoorbeeld een oneerlijke verdeling van fooi en problemen rondom uren- en salarisadministratie worden ook als erg vervelend ervaren.*

Het salaris is voor de jongeren goed, zij zijn nog weinig bezig met andere arbeidsvoorwaarden.

# Generatie Z Amsterdam

## Key-points

Over het algemeen geeft deze groep aan dat het werken in de Horeca een tijdelijke aangelegenheid is. Op de hele korte termijn willen ze in de horeca juist meer werken of in ieder geval zo veel als mogelijk werken om geld te verdienen, maar na afronding van de studie willen ze iets gaan doen waarvoor ze hebben gestudeerd (en dat is niet in de horeca). Het aantal uren dat men maakt in de horeca, of het nu veel of weinig is, doet niets af aan de algeheel gevoelde connotatie van een 'bijbaan'.

Het valt op dat alle deelnemers zichzelf goed uitgerust achten voor hun taak. En feitelijk hoeft het in de ogen van deze groep jongeren helemaal geen probleem te zijn dat iemand die in de horeca werkt dat doet als bijbaan. *"Ik heb zoiets van je hebt het in je of niet. Sommige mensen zijn er gewoon niet geschikt voor. Het zijn vaak niet eens de jongeren. Het zijn vaak de oude vastgeroeste mensen die al 30 jaar in de horeca werken en er dan met een graftakkengezicht bijstaan."*

Ook heeft deze groep een aantal suggesties voor de managers waar zij nu onder werken. Het betreft dan vooral een betere training/opleiding voor het personeel zodat het werk op de vloer efficiënter en kwalitatiever verloopt. Daarbij is de focus op de klant gericht, want *"je eten kan wel goed zijn, maar als je een rotbediening krijgt is je avond al verpest."* Maar ook de onderlinge relatie van het personeel heeft baat bij een goede training, want *"die betere onderlinge sfeer wordt door gasten gezien."*

# Generatie Z Amsterdam

## Belangrijkste plus- en minpunten

+ Pluspunten	- Minpunten
<p><b>Liefde voor het vak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Collegialiteit / leuke onderlinge sfeer</li><li>- Gast-contact</li><li>- Iedere dag is anders</li><li>- Bezig zijn met eten en drinken</li></ul> <p><b>Leren en ontwikkelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Professioneel leren werken, ontwikkelen sociale vaardigheden, vakkennis</li></ul> <p><b>Waardering van werkgever</b></p> <p><b>Werktijden &amp; flexibiliteit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Flexibel inroosteren en lange shifts maken</li></ul> <p><b>Overig:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Naborrels</li><li>- Gevoel van betrokkenheid bij de zaak</li></ul>	<p><b>Slecht interne communicatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Management onderling</li><li>- Management naar personeel</li><li>- Personeel onderling</li></ul> <p><b>Personeel wordt slecht ingewerkt</b></p> <p><b>Werkdruk &amp; Stress:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Werkdruk door personeelstekort</li><li>- Fysiek en mentaal zwaar</li></ul>

# Generatie Z Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Collegialiteit / onderlinge sfeer	Zeer hoog	<p>Heeft betrekking op een goede onderlinge sfeer met collega's hebben, dit vinden de jongeren zeer belangrijk voor het eigen werkplezier maar ook voor de uitstraling naar de gasten.</p> <p><i>"Als je een beetje leuk met elkaar omgaat dan zien de gasten dat ook."</i></p> <p><i>"De banden onderling is gewoon heel chill, iedereen ligt elkaar. Ik werk nog niet zo lang in het team maar voor de rest werkt iedereen er al 6-7 jaar, dat is echt een soort familie waar je dan in komt. Dan is de werksfeer ook heel relaxed en dat maakt het ook echt niet erg om te werken weet je."</i></p>
Contact met gasten	Zeer hoog	<p>Heeft betrekking op leuke gasten en veel in contact zijn met mensen.</p> <p><i>"Ik vind het echt hele leuke gasten, het zijn ook vaak stelletjes die wat komen eten enzo en dan gaan ze een praatje met je maken."</i></p>
Moeilijke / vervelende gasten	Hoog	<p>Heeft te maken met klanten die blijven zeuren ondanks inzet om problemen op te lossen.</p>



# Generatie Z Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Gasten teleurstellen	Zeer hoog	Klanten teleurstellen omdat er gerechten niet zijn wordt als erg vervelend ervaren. <i>"Dat je hebt van dit is er niet, en dan bestellen ze het volgende, o dat is er ook niet."</i>
Ingebracht: Waardering gast	Zeer hoog	Is erg belangrijk, kan de deelnemers hun dag maken of breken als het niet goed gaat. <i>"Ik kan er echt mee zitten, ik vind het echt vervelend, als een klant iets vervelends heeft waarvan ik ook begrijp dat ze dat vinden."</i>
Bezig zijn met eten	Hoog	Heeft betrekking op een passie voor eten. Bezig zijn met eten en meehelpen in de keuken.
Iedere dag is anders	Zeer hoog	<i>"Er komen heel diverse klanten, elke dag weer gebeuren er nieuwe dingen. Je raakt aan de praat met nieuwe mensen, er gaat altijd wel wat mis. Elke dag is anders, bij de AH heb je dat niet."</i>

# Generatie Z Amsterdam

## Interne communicatie & Management (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Combinatie met school	Gemiddeld	Soms lastig te combineren met school door eisen werkgever, niet iedereen herkend dit. <i>"Ik heb het gevoel dat mijn baas er nooit echt rekening mee houdt dat ik ook gewoon naar school moet. Dat hij denkt dat het restaurant voor gaat. Ja kan je dan even een lunch staan, dan zeg ik van nee ik heb school, ja maar je werkt hier."</i>
Slechte communicatie	Zeer hoog	Heeft betrekking op slechte interne communicatie tussen management, waardoor verwarring ontstaat bij personeel over afspraken. Betreft ook slechte communicatie tussen de bediening onderling en afspraken rondom inwerken. <i>"Heel veel nieuwe meiden, die moeten inwerken en iedereen werkt ze anders in. Dat is gewoon heel vervelend, er zijn geen duidelijke regels over."</i> <i>"Ik vind het gewoon onbeleefd als er een klant zit en er komt drie keer een andere collega langs om een bestelling op te nemen terwijl dat al opgenomen is. Dat vind ik niet professioneel."</i>
Uren- en salarisadministratie	Gemiddeld	Problemen rondom uren- en salarisadministratie, ook te veel pauze tijd rekenen voor pauzes die korter waren wordt gezien als een probleem.

# Generatie Z Amsterdam

## Interne communicatie & Management (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Waardering werkgever	Zeer hoog	<p>Belangrijker dan waardering van de gast, deelnemers ervaren ook veel waardering van hun werkgever, wat wel minder wordt als ze er langer werken.</p> <p><i>"Als ik het niet zou krijgen zou ik er niet meer werken. Dat heb ik ook weleens gehad. Als een werkgever je for granted neemt dan krijg je al snel hele lange diensten, krijg je geen fooi, gewoon gezeik op het werk en in de horeca moet je wel gewoon een beetje leuk met elkaar omgaan anders gaat het heel snel bergafwaarts."</i></p>

# Generatie Z Amsterdam

## Werkdruk & Stress (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Hard werken	Hoog	Wanneer hard gewerkt wordt gaat de tijd snel ('je bent de hele tijd bezig'), dat wordt als positief ervaren. Hard werken is negatief wanneer dit komt door een te hoge werkdruk.
Verkeerd reagerende gestreste collega's, stress	Hoog	<p>Kent positieve als ook negatieve kanten. Gestreste collega's worden gezien als negatief wanneer ze zich bemoeien met de jongeren hun werk. Bij te weinig stress doet iemand zijn werk niet goed/snel genoeg, stress is positief wanneer het ervoor zorgt dat ze zich beter concentreren op het werk.</p> <p><i>"Als je gestrest bent ben je juist meer gefocust."</i></p> <p><i>"Het is prima als het gestrest is en je werkt een beetje langs elkaar heen, maar op het moment dat ze zich gaan bemoeien met mijn bestelling is het vervelend."</i></p> <p><i>"Als je wel stress hebt, dan vind je het niet erg om een tandje bij te zetten. Sommige collega's blijven dan zo rustig dat je denkt, kom op weet je..."</i></p>

# Generatie Z Amsterdam

## Werkdruk & Stress (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Onder- en overbezetting	Zeer hoog	Deelnemers hebben het liever druk dan te weinig te doen, dan gaat de tijd lekker snel. <i>Te weinig personeel waardoor je mensen moet wegsturen is wel een probleem. Maar ook: "Het is ook gewoon de horeca, je weet nooit hoe druk het wordt."</i>
Mentale druk	Gemiddeld	Veel dagen werken en lange shifts werken is naast fysiek ook mentaal zwaar. <i>"In de zomer had ik fulltime 6 dagen gewerkt en op een gegeven moment had ik echt nachtmerries over tournedos."</i>

# Generatie Z Amsterdam

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Salaris	Hoog	<p>Het salaris wordt over het algemeen gezien als goed, maar niet iedereen is tevreden.</p> <p><i>"Over het algemeen is het salaris goed maar als je meer gaat verdienen dan het minimumloon, zeggen ze o maar je verdient al meer dan het minimumloon... Ik verdien nu al ruim 1.5 jaar hetzelfde."</i></p> <p><i>"Een kennis is de eigenaar daardoor betaald het slecht."</i></p> <p><i>"je maakt lange shifts dus dat levert ook veel op"</i></p>
Fooi	Hoog	<p>Fooi is heel fijn, maar bij sommige komt het niet op een eerlijke manier bij de medewerkers terecht of wordt het ingehouden als er bijvoorbeeld een glas kapot valt.</p> <p><i>"Fooi is chill, maar mijn baas hanteert fooi niet zoals het zou moeten zijn. Die houdt veel te veel fooi voor zichzelf."</i> <i>"Ik heb het gevoel dat altijd iedereen er maar een beetje zijn mond over houdt."</i></p>

# Generatie Z Amsterdam

## Arbeidsduur, werktijden en Flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Lange shifts	Zeer hoog	Lange shifts worden gezien als positief, in een shift kan meer geld worden verdiend. Dit is een positief punt in vergelijking tot werken bij een supermarkt waar in kortere shifts gewerkt moet worden. Maar lange shifts kunnen ook negatief zijn als het erg druk is en er geen pauze genomen kan worden, dan is het fysiek en mentaal zwaar.  <i>"Je hebt wel gelijk lekker veel uren, maar soms denk je ook wel na 10 uur ik heb het gehad, het is mooi geweest."</i>
Geen vaste eindtijd	Hoog	De onzekerheid over niet weten wanneer je klaar bent.
In de avonden werken	Gemiddeld	Het leuk vinden om in de avond te werken.
Flexibel	Hoog	Flexibele roostering. Aangeven wanneer je wilt werken, vaak op korte termijn.
Pauzes	Gemiddeld	Bij sommige deelnemers kunnen wel pauzes genomen worden ook als het druk is, bij anderen niet. Frustraties zijn er over rookpauzes.

# Generatie Z Amsterdam

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Leerzaam	Zeer hoog	Jongeren verstaan hieronder professioneel leren werken, met verschillende mensen leren omgaan en vakkennis ontwikkelen. Dit wordt als erg positief ervaren.
Nieuwe culturen leren kennen	Laag	Samenwerken met andere culturen door in een buitenlands restaurant te werken.
Doorgroeimogelijkheden	Laag	<i>"Als je lang in dienst bent en je vak echt goed kent dan zijn ze altijd wel bereid om je promotie te geven of een nieuwe functie aan te bieden."</i>



# Generatie Z Amsterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Naborrels	Zeer hoog	<i>"Dat is het leukste van het werken in de horeca."</i>
Mee-eten / lekker eten	Zeer hoog	Gezellig om met z'n allen te eten. De meeste eten gratis mee.
Terras / buiten werken	Laag	In de zomer op het terras buiten kunnen werken is fijn, behalve als het erg warm is.
Betrokkenheid bij zaak	Gemiddeld	Een gevoel van betrokkenheid bij de zaak door mee te denken of bijvoorbeeld te helpen met de inkoop. <i>"Ik werkte eerst in de Vomar en daar vulde je je vakken gewoon en that's it. En in het restaurant dan ben je gewoon veel meer betrokken van dit is de omzet en dit en dit gaan we inkopen. Je bent veel meer betrokken bij echt het hele bedrijf."</i>
Fysiek werk	Hoog	Heeft betrekking op fysiek zwaar moeten werken.
Ingebracht: Gratis eten en drinken	Zeer hoog	De meeste deelnemers eten gratis mee, dit wordt erg gewaardeerd.

# Generatie Z Rotterdam

## Groepsbeschrijving

De jongeren uit deze groep, 4 mannen en 2 vrouwen, zijn tussen de 15-18 jaar. Ze geven de horeca een rapportcijfer tussen de 7,0-8,0. De jongeren werken tussen de 8-20 uur per week en hun horeca-ervaring varieert van 6 maanden tot 4 jaar, waarmee ze voor hun leeftijd al flinke ervaring hebben. De komende twee jaar willen ze in de horeca werkzaam blijven. Twee deelnemers werken als afwasser, twee in de bediening en twee als allround medewerker. Alle deelnemers wonen thuis bij hun ouders. Ze zitten op de middelbare school of zijn net begonnen aan een vervolg studie. Een deelnemer heeft een tussenjaar.

# Generatie Z Rotterdam

## Key-points

Het hebben van leuke collega's is voor deze groep jongeren het belangrijkste in hun werkgeluk. Een collega is 'leuk' wanneer je samen kan lachen maar bekwaam zijn in het werk is minstens zo belangrijk. De jongeren blijven in de horeca werken in plaats van een andere bijbaan door de fijne en gezellige werksfeer, het klant-contact en de flexibele roostering waardoor werk goed te combineren is met school. Ook bij deze groep wordt de mogelijkheid om lange shifts te draaien, waardoor meer geld verdiend kan worden op een avond gezien als een belangrijk voordeel. In de horeca is 'altijd wat te doen', dat maakt dat de tijd snel gaat. *"Het is saai als je altijd stil blijft staan. Wat ik leuk vind aan de horeca is dat je altijd door blijft gaan en altijd wel wat leert."* De jongeren zijn tevreden met hun salaris, zij zijn nog weinig bezig met andere arbeidsvoorwaarden.

Professioneel leren werken, vakkennis ontwikkelen en het ontwikkelen van sociale vaardigheden zijn voor de jongeren zeer belangrijke motivators. *"Ik denk dat dat voor mij is waarom ik horeca doe, omdat je in een korte periode veel verschillende dingen leert van koffie tot cocktails tot eten."* *"Ik heb altijd gezegd mijn kinderen gaan eerst de horeca in voordat ze wat anders gaan doen omdat ik het idee heb dat je daar heel veel over mensen van leert."* *Dat is ook de rede waarom ik tussen restaurants switch, als ik er alles voor mij heb uitgehaald, ja dan wil ik weer meer gaan leren zeg maar."*

Ze zijn nog erg zoekende naar wat ze later voor werk willen gaan doen. Hun beeld van een carrière in de horeca is over het algemeen negatief; hard werken, veel stress, altijd laat klaar. Zij zien weinig doorgroeimogelijkheden op een enkele uitzondering na. *"De horeca is een studentenbaantje voor iedereen, je doet het een aantal jaar en dan ben je er ook klaar mee totdat er een keer echt een grote verandering komt."* *"Vroeger was het zo dat als je dan de horeca inging dat je dat altijd blijft doen, het is niet meer van nu om zoiets voor de rest van je leven te blijven doen."* *"Ik ga niet vier jaar een studie doen om dezelfde functie te hebben die ik nu al heb, dat is nutteloos en verspilling."*

Een belangrijke bedreiging in hun werkgeluk is slecht werkgeverschap, bijvoorbeeld weinig waardering krijgen en problemen rondom uitbetaling. Ook de hoge werkdruk en stress, geen pauzes kunnen nemen en lastig vrij kunnen vragen zijn voor hun negatieve aspecten van werken in de horeca.

# Generatie Z Rotterdam

## Belangrijkste plus- en minpunten

+ Pluspunten	- Minpunten
<p><b>Liefde voor het vak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Collegialiteit</li><li>- Leuke algehele sfeer, gezellig</li><li>- Gast-contact</li><li>- Gastheerschap</li><li>- Altijd wat te doen</li></ul> <p><b>Leren en ontwikkelen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Professioneel leren werken, ontwikkelen sociale vaardigheden, vakkennis</li></ul> <p><b>Waardering van werkgever</b></p> <p><b>Werktijden &amp; flexibiliteit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Flexibel inroosteren en lange shifts maken</li></ul>	<p><b>Management:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Late uitbetaling salaris</li></ul> <p><b>Werkdruk &amp; Stress:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Werkdruk door personeelstekort</li><li>- Moeilijk om vrij te krijgen</li><li>- Geen / weinig pauzes</li></ul>

# Generatie Z Rotterdam

## 'Liefde voor het vak'

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Gast-contact	Zeer hoog	Heeft betrekking op veel verschillende mensen ontmoeten.
Gezellig	Zeer hoog	Betreft de algehele sfeer, gezelligheid.
Leuke collega's	Zeer hoog	Collega's worden als 'leuk' gezien als je ermee kunt lachen en ze ook goed zijn in hun werk.
Mensen naar hun zin maken / gastheerschap	Hoog	Heeft betrekking op gasten het naar de zin willen maken. <i>"Als je het mensen naar de zin maakt is er meestal ook een goede sfeer."</i>
Vervelende gasten	Zeer hoog	Onvriendelijke en onredelijk gasten. <i>"Sommige mensen zijn niet het allervriendelijkst en als je dan een dag met heel veel van die mensen hebt dan kunnen de mensen die wel heel aardig zijn daar niet helemaal tegenop boksen."</i>
Altijd wat te doen	Zeer hoog	Door de hele tijd bezig te zijn gaat de tijd snel en is er geen ruimte voor verveling. <i>"Het is saai als je altijd stil blijft staan. Wat ik leuk vind aan de horeca is dat je altijd door blijft gaan en altijd wel wat leert."</i>
Divers / elke dag anders	Gemiddeld	Heeft betrekking op afwisseling in werkzaamheden hebben, dat wordt als positief ervaren.

# Generatie Z Rotterdam

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Persoonlijke betrokkenheid management	Laag	Sommige jongeren ervaren weinig persoonlijke betrokkenheid van het management, maar dit geldt niet voor iedereen. <i>"Bij sommige restaurants kan het weleens zijn dat je gewoon een nummertje bent en er gewoon moet staan. Als je klaar bent met werken ben je niets meer voor ze."</i>
Eigen verantwoordelijkheid	Gemiddeld	Sommige bedrijven hebben weinig structuur in hoe taken moeten worden aangepakt, waardoor jongeren hun eigen gang kunnen gaan. <i>"Je krijgt ook nooit instructies weet je, je moet gewoon zelf wat gaan doen."</i> <i>"Het is wel de klant is koning maar je bepaald zelf hoe je dat hele proces aanpakt."</i>
Waardering werkgever	Zeer hoog	Sommige ervaren weinig waardering van de werkgever anderen meer, allen vinden het wel erg fijn waardering te ontvangen dat is motiverend.

# Generatie Z Rotterdam

## Werkdruk & Stress

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Vaak gebeld om te werken	Gemiddeld	Betreft onder druk worden gezet om extra te werken. <i>"Vervangingen worden altijd lastig opgelost, je kan je beter ziek melden dan dat je een week van tevoren vraagt om vervanging."</i>
Werkdruk en stress door te weinig personeel	Zeer hoog	Door personeelstekort ervaren de jongeren een hoge werkdruk, helemaal als er geen vervanging gevonden kan worden voor afwezige collega's.
Mogelijkheden om vrij te krijgen	Zeer hoog	Heeft te maken met het personeelstekort, lastig om mensen te vinden die het kunnen overnemen.

# Generatie Z Rotterdam

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Salaris	Hoog	Jongeren zijn tevreden met hun eigen salaris. Door de fooi zijn de totale verdiensten toch hoger dan die van leeftijdsgenootjes die in de supermarkt werken.
Fooi	Hoog	Fooi is een fijne aanvulling op het salaris, daardoor verdienen de jongeren toch goed in verhouding met leeftijdsgenootjes met een andere baan.
Uitbetaling te laat	Gemiddeld	Problemen rondom uitbetaling van het salaris worden.
Afwezigheid zondag toeslag	Gemiddeld	<p>Deelnemers zouden het fijn vinden, maar tegelijkertijd wordt ook erkend dat werken in het weekend bij horeca hoort. Wel vinden ze het oneerlijk dat bij de supermarkt wel weekend toeslag is.</p> <p><i>"Op zondag is het meestal het drukste dus ik vind dat je dan wel meer zou moeten verdienen."</i></p> <p><i>"Het zou natuurlijk leuk zijn maar aan de andere kant, horeca is vaak in het weekend. Ik vind dat het niet persé geldt bij horeca, ook al zou het natuurlijk leuk zijn."</i></p>



# Generatie Z Rotterdam

## Arbeidsduur, werktijden en Flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Flexibele roostering	Hoog	Mogelijkheid om flexibel in te roosteren en in de avond te werken, waardoor werk goed te combineren is met school. Tot 's avonds laat werken wordt door sommigen als een nadeel gezien.
Overuren	Gemiddeld	Overuren worden als vervelend ervaren, vaak zijn al andere dingen ingepland naast het werk.
Pauzes nemen	Hoog	Bij sommige zijn de pauzes goed geregeld bij anderen niet.
Veel uren maken	Hoog	Door langere shifts te kunnen maken wordt op een avond meer geld verdient. Dit is een voordeel van de horeca ten opzichte van andere (bij)banen voor deze jongeren. <i>"Anders werk je 3 uurtjes op een avond en verdien je 20 euro en ben je heel je avond kwijt." Hier werk je de hele dag en verdien je 60 euro, anders was je sowieso die dag toch al niets anders gaan doen."</i>

# Generatie Z Rotterdam

## Leren en ontwikkelen (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Vakkennis / blijven leren	Hoog	<i>Vakkennis en werkervaring opdoen. "Ik denk dat dat voor mij is waarom ik horeca doe, omdat je in een korte periode veel verschillende dingen leert van koffie tot cocktails tot eten." Ik vind dat heel bijzonder want je gaat waarschijnlijk toch de rest van je leven ergens uit eten of een drankje drinken en als je dan dingen herkent dan vind ik dat altijd wel bijzonder."</i>
Ontwikkelen sociale vaardigheden	Hoog	<i>"Ik heb altijd gezegd mijn kinderen gaan eerst de horeca in voordat ze wat anders gaan doen omdat ik het idee heb dat je daar heel veel over mensen van leert."</i>

# Generatie Z Rotterdam

## Leren en ontwikkelen (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Carriere perspectief	Gemiddeld	<p>Deze jongeren weten nog niet goed waar ze later willen werken. De meesten hebben een negatief beeld van een loopbaan binnen de horeca; hard werken, veel stress en altijd laat klaar.</p> <p><i>"Mijn baas is ook altijd gestrest, daar zou ik geen zin in hebben".</i></p> <p><i>"Ik heb wel een paar mensen om mij heen gezien die gewoon binnen de horeca kunnen doorgroeien en ik zat laatst ook in een proeftentje van iemand die ik dan via via ken. En die heeft helemaal haar eigen Koffie koffietent opgezet. Ja dan werk je dus nog steeds in de horeca maar heb je gewoon je eigen zaak. Dat zou ik eventueel wel willen."</i></p> <p><i>"De horeca is een studentenbaantje voor iedereen, je doet het een aantal jaar en dan ben je er ook klaar mee."</i></p> <p>"Ik ga niet vier jaar een studie doen om dezelfde functie te hebben die ik nu al heb, dat is nutteloos en verspilling."</p>

# Generatie Z Rotterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Personeelseten	Hoog	Personeelseten wordt als fijn ervaren, mits goed geregeld en gratis. <i>"Ik betaal 4,20 voor een maaltijd, het is wel lekker maar dan denk je van je maakt het toch waarom moeten we ervoor betalen."</i>
Ingebracht: Vervoer 's nachts	Hoog	Zou aantrekkelijk zijn. Dan zou je gemakkelijker verder weg kunnen werken.

# **ANALYSE MILLENNIALS STUDENTEN**

# Millennials Studenten Amsterdam Groepsbeschrijving

De deelnemers uit deze groep (2 mannen en 4 vrouwen) zijn tussen de 22-29 jaar oud. Vijf deelnemers zijn student en werken als bijbaan 6-18 uur per week in de horeca. Twee werken via Temper, twee in een restaurant en één in een café. Één deelnemer werkt fulltime in de horeca als kok, zij geeft de horeca een rapportcijfer 6.5. Het rapportcijfer van de overige deelnemers varieert tussen 6-8. Twee deelnemers vinden zichzelf horecadieren, de overige vinden horecawerk nu erg leuk maar vinden zichzelf geen horecadier omdat zij een toekomst buiten de horeca voor zich zien. De deelnemers zijn ervaren horecamedewerkers met 4-13 jaar horeca-ervaring.

# Millennials Studenten Amsterdam

## Key-point

De passie voor het vak is voor deze (grotendeels) studerende Millennials absoluut aanwezig, doch tijdelijk. Ze zijn allen zelfverzekerd en vinden dat zij goed zijn in de horeca. Tegelijkertijd hebben ze een heel duidelijk toekomstbeeld, gericht op een toekomst buiten de horeca. Enerzijds ingegeven door de studie die men volgt (en die men 'ten gelde' wil maken), maar anderzijds schrikt ook het beeld dat ze hebben van de oudere vaste collega's waarmee ze samenwerken af. Een toekomst die deze Millennials bepaald niet voor ogen hebben voor zichzelf. Dat heeft dan vooral te maken met de werkdruk, het zware werk en de lage verdiensten. Ook zien zij weinig uitdaging, carrière perspectief en doorgroeimogelijkheden.

*"Ik ga later toch voor een andere keuze omdat de doorgroeimogelijkheden te beperkt zijn." "Je gaat eraan kapot, als je naar van die oude rotten in een restaurant kijkt. Je bent of alcoholist of je rookt teveel of je zit aan de drugs. Dat is niet iets waar je een stabiel leven mee opbouwt." "Je bent jong en het is fijn om in shape te blijven, maar op een gegeven moment..." "Hoe prachtig ook, het heeft ook met salaris te maken. Nu verdien ik goed, maar iemand met 60 (..) jaar ervaring verdient hetzelfde als iemand van 21."*

Deze Millennials ervaren werkgeluk door het contact met gasten, ook collegialiteit en saamhorigheid is erg belangrijk maar staat in dienst van optimale tevredenheid van gasten. Door flexibiliteit in roostering is horecawerk goed te combineren met hun studie. De mogelijkheid om mee te eten wordt zeer gewaardeerd. Het draaien van lange shifts zorgt voor goede verdiensten en is fijn voor deze groep maar wordt ook gezien als groot probleem voor vaste medewerkers.

Een bedreiging voor het werkgeluk is een slechte communicatie, vooral tussen keuken en bediening. *"Dat is hét horecaprobleem."* Saamhorigheid is voor deze groep belangrijk. *"Één team, één taak weet je. Als je elkaar langer kent doe je veel meer voor elkaar." "Één team één taak betekent dat je altijd de klant tevreden de deur uit laat gaan en vooral niet oogkleppen ophebben ('dit is mijn wijk, dat is alles wat telt')."*

# Millennials Studenten Amsterdam

## Belangrijkste plus- en minpunten

+ pluspunten	- minpunten
<p>(Tijdelijke) liefde voor het vak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gasten een onderscheidende ervaring geven</li><li>- Gastgericht / gast-contact</li><li>- Collegialiteit (gericht op optimale tevredenheid van gasten)</li></ul> <p>Flexibiliteit in rooster. Prima naast studie</p> <p>Veel verdienen door lange dagen</p>	<p>Toekomstperspectief:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salaris</li><li>- Uitdaging</li><li>- Stress</li></ul> <p>Slecht interne communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Keuken &amp; bediening</li><li>- Slechte roostering (last-minute opgeroepen worden)</li></ul>

*Dus: zolang als het duurt. En dat is zo ongeveer op afstudeerdatum!*



# Millennials Studenten Amsterdam

## 'Liefde voor het vak (1)'

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Mensen een onderscheidende ervaring geven	Zeer hoog	Mensen een goede tijd geven (met impliciet daarvoor erkenning krijgen) wordt algemeen gezien als een van de belangrijkste positieve aspecten aan het werken in de horeca. Hoewel het door sommigen iets anders wordt verwoord, komt het neer op de gastgerichtheid, het gastheerschap. <i>"Ik doe dan wat in mijn macht ligt, een goede bediening. Vanaf het aannemen van de jas en de manier waarop je begroet, tot en met het continu in de gaten houden of gasten het naar hun zin hebben."</i>
Contact met gast, omgaan met gasten		
Menselijk contact		
Asociale gasten	Hoog	Gasten zijn in de ogen van sommigen toenemend asociaal. Dat betekent dat er veel op de telefoon wordt gekeken, wordt gecommandeerd ('als slaaf behandeld') en weinig aandacht voor de bediening is. Hoewel dit verschijnsel wordt herkend, vinden anderen ook dat dit een wisselwerking is onder het mom van 'je krijgt wat je verdient, veel collega's in de horeca roepen het over zichzelf af'. Heeft dus ook te maken met gebrek aan 'hoogwaardig personeel'.

# Millennials Studenten Amsterdam

## 'Liefde voor het vak (2)'

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
<p>Passie (=TIJDELIJK!)</p>	<p>Zeer hoog</p>	<p>Deze Millennials zijn overtuigd van eigen kunnen, zelfverzekerd. Zij vinden dat zij zeer geschikt zijn voor het horeca vak. <i>"Ik ben er goed in."</i></p> <p>Tegelijkertijd zeggen (bijna) allen het niet te ambiëren voor altijd. <i>"Ik wil er absoluut niet later mijn baan in krijgen, dat is uitgesloten. Maar ik vind het nu wel heel leuk om te doen."</i></p> <p>De tijdelijkheid is een key point voor deze Millennials en heeft vooral te maken met het duidelijke vizier op de toekomst. Enerzijds ingegeven door de studie die men volgt (en die men 'ten gelde' wil maken), maar zeker ook anderzijds door de ervaring die men nu opdoet met collega's die wel hebben gekozen om in de horeca werkzaam te blijven. En dat is bepaald niet wat zij voor zichzelf voor ogen hebben.</p> <p><i>"Je bent jong en het is fijn om in shape te blijven, maar op een gegeven moment..."</i></p> <p><i>"Ik ga later toch voor een andere keuze omdat de doorgroeimogelijkheden te beperkt zijn."</i></p> <p><i>"Je gaat eraan kapot, als je naar van die oude rotten in een restaurant kijkt. Je bent of alcoholist of je rookt teveel of je zit aan de drugs. Dat is niet iets waar je een stabiel leven mee opbouwt."</i></p> <p><i>"Hoe prachtig ook, het heeft ook met salaris te maken. Nu verdien ik goed, maar iemand met 60 (...) jaar ervaring verdient hetzelfde als iemand van 21."</i></p>

# Millennials Studenten Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (3)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Collegialiteit/saamhorigheid	Hoog	<p>Omgang met collega's komt voor deze Millennials wat betreft het belang van sociale contacten op een tweede plaats. De omgang met gasten vinden zij belangrijker.</p> <p><i>"Wanneer ik zeg sociaal contact, bedoel ik collega's én gasten, maar vooral gasten."</i></p> <p>Collegialiteit is evenwel cruciaal als het gaat om het optimaal bedienen van gasten en is daarmee dus meer in functie van optimaal gastcontact dan in functie van eigen belang.</p> <p><i>"Een team een taak weet je, als je elkaar langer kent doe je veel meer, dan sta je er niet alleen voor."</i></p>
Diversiteit in taken en mensen	Laag	<p>Dit betreft de afwisseling in het werk.</p> <p><i>"Waar ik werk heb je verschillende posities waarin je onderling wisselt. De ene keer sta ik op de host, de andere keer op de vismarkt, en de derde keer sta ik achterin."</i></p>

# Millennials Studenten Amsterdam

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Communicatie management	Laag	Wordt eigenlijk nauwelijks genoemd. Communicatie tussen keuken en bediening is een veel groter issue bij deze groep.
Communicatie 'voor/achter'	Zeer hoog	Tussen bediening en keuken is goede communicatie vereist. Dat gaat vaak niet goed: <i>"Dat is hét horecaprobleem."</i> <i>"De keuken kan zo bot zijn, zo onaardig, zo onnodig..."</i> <i>"Heeft te maken met de werkdruk, de keuken gaat dan afreageren."</i> Maar ook: <i>"Één team, één taak weet je. Als je elkaar langer kent doe je veel meer. Ik heb heel veel collega's in de bediening die mij hebben geholpen in de keuken omdat ik in de shit zat."</i> <i>"Één team één taak betekent dat je altijd de klant tevreden de deur uit laat gaan en vooral niet oogkleppen ophebben ('dit is mijn wijk, dat is alles wat telt')."</i>
Jattende collega's	Laag	Een van de groepsleden is ervan overtuigd dat dit een van de grote problemen in de horeca is, dat zij ook vaak tegenkomt. Andere groepsgenoten hebben niet het idee dat 'jattende collega's' een urgent probleem is.

# Millennials Studenten Amsterdam

## Werkdruk & Stress

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Uren / lange shifts	Gemiddeld	<p>Sommigen vinden het maken van (te) lange dagen een stress probleem. Anderen zien daar juist het voordeel van in korte tijd relatief veel geld verdienen. <i>"Als ik op een avond maar zes uur werk, dan heb ik een schijntje."</i></p> <p>Er is wel consensus dat lange shifts voor mensen die vast in de horeca werken een groot nadeel is. Werkdruk en stress als zodanig wordt dan ook meer als een probleem gezien bij collega's in vaste dienst. <i>"Als ik haar (de enige in deze groep die vast in de horeca werkt) hoor dan snap ik dat 14 uur nergens op slaat. Maar voor mijzelf denk ik dan yes, effe 14 uur gescoord."</i></p>
Werktijden	Gemiddeld	<p>Werktijden als zodanig vormen nog niet het probleem, maar wel het feit dat men heel 'last minute' opgeroepen wordt. <i>"Dan wordt er eens een keer om 16.00 uur 's middags gekeken 'oh we hebben maar vijf mensen op het rooster staan'. En dat gebeurt naar mijn idee in elke horeca tent."</i></p> <p><i>"Is voor mij juist een reden om bij Temper te werken. Ik word juist uitgevraagd omdat er mensen ziek zijn."</i></p>

# Millennials Studenten Amsterdam

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Salaris / fooi	Gemiddeld	Lijkt in deze groep voor zichzelf een bescheiden rol te spelen en in ieder geval geen negatieve rol. Is in ieder geval niet de dissatisfier (noch motivator). De algemene teneur is dat men in de levensfase waarin men zich op dit moment bevindt men een afdoende salaris verdient. Maar dit wordt slechter, naarmate men ouder wordt. <i>"Op dit moment, als je jong bent, geeft het een goed salaris. Maar het stopt, het heeft een plafond. Als je 30-40 bent is het geen goed salaris meer."</i>
Salaris vast personeel	Hoog	Door een te laag salaris ( <i>"Niet voor mij maar voor mensen die blijvend in de horeca willen werken."</i> ) is de instroom van nieuw personeel te laag. Met als gevolg dat de balans tussen werk en vrije tijd voor huidige werknemers zoek is en de stress in de bedrijfstak hoog is.
Salaris intredend personeel	Laag	Een van de groepsleden werkt blijvend in de horeca. Maar is niet gemotiveerd. Door gepercipieerd te laag salaris. Ziet nieuwe collega's zonder ervaring op zelfde salarisniveau binnenkomen. Wil overigens eigenlijk niet weg uit horeca...

# Millennials Studenten Amsterdam

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Veel werkgelegenheid	Gemiddeld (door 2 Tempers)	Als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt kan men goed kiezen uit de banen die voorhanden zijn (Temper-werker). Zeker als ZZP'er in het sterrenstelsel van Temper lijkt het voor studenten 'goed toeven'. <i>"Je kunt echt de leuke baantjes kiezen."</i> Werkgevers anticiperen op Temper door 'goede Tempers' uit te nodigen voor de flexpool van het eigen bedrijf. <i>"Als je goed bent voegen ze je meteen toe."</i>
Tekort aan goede mensen	Laag	Uitkomst van de krapte op de arbeidsmarkt.

# Millennials Studenten Amsterdam

## Arbeidsduur, werktijden en flexibiliteit (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Fijne uren	Zeer hoog	Hoge mate van flexibiliteit. Het kunnen aanpassen van het werkrooster op het privérooster wordt als zeer positief ervaren. Een onregelmatig patroon in het rooster wordt daarbij ook als zeer positief gekenschetst. Logisch gezien de studie-achtergrond van deelnemers. <i>"Als ik het druk heb met mijn studie werk ik minder, als ik het minder druk heb werk ik meer."</i> <i>"In de horeca kan je sowieso wel aangeven welke uren je wilt werken en welke niet."</i>
Lange uren	Zeer hoog	Keuze om lange shifts te kunnen werken wordt als positief ervaren . <i>"Dan kun je in één shift lekker veel verdienen."</i>
Fysiek bezig zijn	Hoog	Het feit dat men niet altijd de hersenen hoeft te gebruiken wordt als positief ervaren. Naast een drukke studie is het af en toe fijn om fysiek bezig te kunnen zijn. Dat heeft dan zowel te maken met het geestelijk ontspannen als 'het niet meer naar de sportschool hoeven te gaan'. <i>"De combinatie is heel fijn. Als je een studie doet en dus vooral mentaal bezig bent is het fijn om even stoom af te blazen. En dat kan ik wel echt in de horeca. Maar als ik klaar ben ga ik een echte baan doen."</i>



# Millennials Studenten Amsterdam

## Arbeidsduur, werktijden en flexibiliteit (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Balans werken versus vrije tijd	Gemiddeld	<p>Sommigen in de groep opperen dat er een tendens in de samenleving is dat een betere balans tussen werken en vrije tijd belangrijk is. De horeca zou afschrikken, omdat juist in deze bedrijfstak die balans zoek is. Twee effecten: huidige werknemers worden ziek, potentiële werknemers treden niet toe. De basis daarvoor is een fundamenteel te laag salaris.</p> <p><i>"Er moet dus meer balans komen, dat je ook eens daglicht ziet en dat je ook een beter salaris hebt. Alles moet meer in evenwicht komen."</i></p>
Rookpauzes	Hoog	<p>Rokers krijgen pauze, niet-rokers niet. Er heerst brede consensus dat niet-rokers assertiever moeten zijn hierin.</p>

# Millennials Studenten Amsterdam

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Doorgroeimogelijkheden	Zeer hoog	Voor de meesten ligt de passie (hoewel momenteel vol aanwezig) in de toekomst op een ander gebied dan de horeca. Dat heeft alles te maken met het carrière perspectief. De kansen in de horeca om door te groeien worden laag ingeschat. <i>"Het is waar ik blij van word. Maar ik ga toch voor een andere keuze vanwege de geringe doorgroeimogelijkheden."</i>
Ingebracht: Studiemogelijkheden	Laag	Voor de studerende Millennials niet relevant.

# Millennials Studenten Amsterdam

## Overige arbeidsvoorwaarden

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
ZZP pensioen / verzekering	Laag	Men voorziet in de toekomst in toenemende mate ZZP'ers die in de horeca gaan werken. Een enkeling vindt dat de informatievoorziening omtrent pensioen en verzekeringen voor 'Tempers' tot nu toe behoorlijk tekort is geschoten.
Pensioen	Laag	Is een gebied waar (deze) Millennials zich absoluut niet mee bezig houden. Dat heeft (naast jonge leeftijd) ook te maken met het feit dat zij het idee hebben nog niet aan een 'echte' baan te zijn begonnen. <i>"Ik weet dat het bij ons geregeld is, want ik krijg er brieven over.."</i>

# Millennials Studenten Amsterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Gratis eten en drinken	Zeer hoog	Maakt het werken in de horeca extra aantrekkelijk. Maar men verlangt wel dat het lekker en gezond is. Gememoreerd wordt nog dat het behoorlijk in de kosten scheelt. <i>"Je hoeft er niets voor te doen. Als het slecht is, is iedereen chagrijnig, als het goed is, is iedereen vrolijk. Dus dat merk je heel duidelijk."</i>

# Millennials Studenten Arnhem

## Groepsbeschrijving

De deelnemers uit deze groep zijn 19-26 jaar oud (6 vrouwen 1 mannen). Zes deelnemers zijn student, 1 deelnemer begint binnenkort aan een nieuwe studie en werkt nu tijdelijk fulltime in de horeca. De overige deelnemers werken 6-20 uur per week. Ze hebben 3.5 – 11 jaar horeca-ervaring. Ze geven werken in de horeca het rapportcijfer 6-9. Ze vinden zichzelf horecadieren maar geven tegelijkertijd aan dat de horeca nu een fijne bijbaan is maar na het afstuderen willen ze hun carrière elders vervolgen.

# Millennials Studenten Arnhem

## Belangrijkste plus- en minpunten

+ Pluspunten	- Minpunten
<p>(Tijdelijke) liefde voor het vak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gasten een onderscheidende ervaring geven</li><li>- Gastgericht / gast-contact</li><li>- Collegialiteit / fijne sfeer</li><li>- Gezelligheid in het algemeen</li><li>- Altijd wat te doen</li></ul> <p>Leren en ontwikkelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ontwikkelen sociale vaardigheden</li><li>- Problemen oplossen</li></ul> <p>Mee-eten op het werk Naborrels</p>	<p>Toekomstperspectief:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salaris</li><li>- Doorgroeimogelijkheden</li></ul> <p>Werkdruk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Onder- en overbezetting</li><li>- Pauzes kunnen nemen</li><li>- Mogelijkheden om vrij te krijgen</li></ul> <p>Slecht interne communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Keuken &amp; bediening</li></ul> <p>Werkgeverschap:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Waardering werkgever</li><li>- Betrokkenheid werkgever</li></ul>

# Millennials Studenten Arnhem

## Key-point (1)

Bij deze groep studenten is de passie voor het vak duidelijk aanwezig. Ze hebben plezier in hun werk en belangrijke drijfveren zijn het gast-contact, de gezellige algemene sfeer en de leuke onderlinge contacten met collega's. Net als hun generatie genoten uit Amsterdam hebben zij geen langdurige carrière in de horeca voor ogen. *"Als ik klaar ben met mijn studie dan ga ik gewoon werken."* Dit heeft voornamelijk te maken met het salaris en de beperkte doorgroei mogelijkheden die zij ervaren. *"De enige doorgroei mogelijkheden bij het bedrijf waar ik nu werk is of je wordt bedrijfsleider maar in theorie doe je eigenlijk hetzelfde werk als ik nu doe, je bent op de vloer aan het werk en loopt dienbladen enzo. Of zelf een restaurant beginnen. In andere takken heb je veel meer dat je ook een hogere schaal kan komen zonder dat je een eigen bedrijf hebt."* *"Je doet wel een HBO studie om uiteindelijk iets anders te gaan doen denk ik."* Ze zouden graag zien dat mensen meer op vaardigheden en ervaring betaald worden. Deze Millennials zijn niet financieel afhankelijk van hun baan in de horeca, het is wel een belangrijke inkomsten bron. Minder te hoeven lenen is belangrijk voor ze. Deze groep voelt zich zelfverzekerd over hun positie op de arbeidsmarkt. Heeft alle vertrouwen later een "echte" baan op een "hoger niveau" te vinden

De mogelijkheid om mee te eten op het werk wordt zeer gewaardeerd. Lekker én (meestal) gratis. Daarnaast scheelt het geld en tijd (ze kunnen direct vanuit school/stage naar het werk). Mee-eten zou wel kostenloos moeten zijn, het betalen van 3 euro voor een diner frustrereert. Eten meenemen dat overblijft zouden ze ook aantrekkelijk vinden. *"Je verdient dan wel extra op het werken als je zelf minder boodschappen zou hoeven doen."*

# Millennials Studenten Arnhem

## Key-point (2)

De werkdruk, weinig mogelijkheden voor pauzes, lastig vrij kunnen vragen en onder- of overbezetting zien zij als belangrijkste minpunten van het werken in de horeca. Een bedreiging voor hun werkgeluk is een slechte interne communicatie, vooral tussen keuken en bediening, en weinig betrokkenheid, steun en waardering van de werkgever. *"Als je het zo goed mogelijk probeert op te lossen met moeilijke gasten en een gast is nog steeds boos dan krijg ik heel vaak nog de schuld van mijn baas. Dat ik denk van ja dat mens was zo onmogelijk daar kan ik niets mee."* Als de interne communicatie goed is en het gevoel van één team ontstaat, werkt dit als een krachtige motivator.



# Millennials Studenten Arnhem

## 'Liefde voor het vak'

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Contact met gasten	Zeer hoog	
Band met vaste gasten	Gemiddeld	<i>"Wekelijks weet ik wel ongeveer wie er op welke dag komen, wat ze drinken, wat ze doen."</i>
Mensen blij maken met lekker eten / gastheerschap	Hoog	Betreft het leuk vinden om de gasten lekker eten te geven.
Leuke collega's	Zeer hoog	Fijne sfeer onderling met collega's maakt het werken fijn.
Lekker bezig zijn	Hoog	Betreft dat er altijd wel iets te doen is, heeft ook betrekking op afwisseling in de werkzaamheden. <i>"Dat je altijd bezig bent zeg maar, je hebt nooit dat je niets doet. In ieder geval bij ons niet en ook bij de andere zaken waar ik heb gewerkt. Je bent altijd bezig en dat vind ik leuk."</i>
Moeilijke gasten	Hoog	Soms zijn mensen gewoon gemeen en kan je er niets aan doen. Bij moeilijke gasten wordt ook een gebrek aan steun door de baas ervaren.  Daarentegen geeft het wel veel voldoening als ze een probleem van een gast kunnen oplossen <i>"Als een gast iets heeft waar hij boos over is dat je dat dan oplost en dat het dan uiteindelijk goed is."</i>

# Millennials Studenten Arnhem

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Waardering werkgever	Gemiddeld	<p><i>“Als je het zo goed mogelijk probeert op te lossen met moeilijke gasten en een gast is nog steeds boos dan krijg ik heel vaak nog de schuld van mijn baas. Dat ik denk van ja dat mens was zo onmogelijk daar kan ik niets mee.”</i></p> <p>Er is behoefte aan meer steun en vertrouwen van werkgever</p> <p><i>“Het is moeilijk als personeel om naar iemand die hoog staat toe te stappen.”</i></p>
Communicatie tussen keuken en bediening	Gemiddeld	<p>Strijd tussen keuken en bediening. Wordt herkend door veel deelnemers, maar niet door allen. Bij sommige is het wel leuk onderling en helpt keuken en bediening elkaar bij drukte.</p> <p><i>“De chef kok vind ik heb een horeca-opleiding gehad en werk al heel lang in de horeca en nu mag ik koken en verder niets doen. Ook als ik bijvoorbeeld achter de bar sta en er moet iets naar de keuken, dan vraag ik wil je het bord meenemen, dan zet hij ik stuur zo wel iemand. En dan loopt hij letterlijk naar de keuken en stuurt een afwasser die dan het bord komt halen.”</i></p>
Betrokkenheid werkgever	Gemiddeld	<p><i>“Het personeel is ontevreden door het personeelstekort en de werkdruk bij ons, de manager weet dat maar de baas die vraagt daar eigenlijk nooit naar. Het wordt onder elkaar besproken maar ik weet niet zeker of het hogerop doorkomt. Het is moeilijk als personeel om naar iemand die hoog staat toe te stappen. Ze kunnen beter onder het personeel gaan en vragen.”</i></p>

# Millennials Studenten Arnhem

## Werkdruk & Stress

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Stress bij piekmoment	gemiddeld	Als op 1 moment alles tegelijk weg moet.
Onder- en overbezetting	Hoog	Soms is het rustig en zijn er veel mensen ingeroosterd maar ook andersom dat het druk is en er te weinig personeel is.

# Millennials Studenten Arnhem

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Salaris	Hoog	<p>Heeft betrekking op het krijgen van het minimumloon.</p> <p>"Als je bijvoorbeeld in een schoenenwinkel staat, verdien je ook echt niet meer geld, dan krijg je ook het minimumloon. En dan heb je bij horeca nog fooi erbij, dat scheelt."</p> <p><i>"Het is ook de positieve werkervaring, ik heb soms het idee dat ik er bijna vrijwillig sta, maar het is wel heel leuk."</i></p> <p><i>"Ik weet niet wat een vakkenvuller ofzo krijgt."</i></p> <p><i>"Als ik al afgestudeerd was geweest en dit was mijn echte baan, dan had ik de score van de financiën een stuk lager gezet. Omdat ik dan weet, op andere plekken kan ik wel meer verdienen. Omdat het een bijbaantje is heb ik zoiets van voor een bijbaantje vind ik het prima betaald."</i></p> <p><i>"Ze zouden mensen meer op ervaring moeten betalen, of op vaardigheden."</i></p>
Fooi	Hoog	Fooi als een fijne aanvulling op het salaris.

# Millennials Studenten Arnhem

## Arbeidsduur, werktijden en Flexibiliteit (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
's avonds werken	Gemiddeld	's avonds werken wordt als positief gezien, niet vroeg op hoeven staan.
Werken op feestdagen	Gemiddeld	Werken met feestdagen zoals kerst wordt door sommige als negatief gezien.
Lange dagen	Gemiddeld	
Overuren	Gemiddeld	
Last-minute werktijden doorkrijgen	Gemiddeld	<i>"Je weet pas een dag van tevoren hoelang je moet werken en wanneer je klaar bent."</i>
Werkdruk door personeelstekort	Hoog	<i>"Wij hebben personeelstekort en het is echt niet normaal om dan te werken, echt heel heftig. De hele dienst. We hebben dan lunch gehad en dan gaan we naar diner maar daartussen moeten we zoveel ombouwen enzo dat je gewoon 10 uur lang echt keihard aan het werk bent. En dat is normaal niet zo, maar we hebben echt gewoon personeelstekort." "Vorig jaar hadden we veel meer mensen, toen was het veel leuker om te werken."</i>

# Millennials Studenten Arnhem

## Arbeidsduur, werktijden en Flexibiliteit (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Mogelijkheden om vrij te krijgen	Hoog	Door het personeelstekort is er weinig mogelijkheid om vrij te krijgen, zeker op bepaalde drukke tijden.
Mogelijkheden voor vaste pauzes	Hoog	Soms wordt er veel uren achter elkaar gewerkt zonder mogelijkheid voor een pauze.

# Millennials Studenten Arnhem

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ontwikkelen sociale vaardigheden / problemen oplossen	Hoog	Betreft het leren ombuigen van een probleem met een ontevreden klant. <i>"Het sociale met gasten kan natuurlijk ook gewoon leuk zijn. Hier is het wel dat het eerst even stom is, als je het oplost dan is het leuk."</i>
Productkennis	Gemiddeld	Positief om productkennis op te kunnen doen. Als moeilijke dranken of gerechten niet kunnen worden benoemd wordt dit als vervelend ervaren. <i>"Bij ons restaurant moet je heel veel leren over de wijnen enzo, dat vind ik altijd wel leuk. En over het eten."</i>
Doorgroeimogelijkheden	Hoog	<i>"De enige doorgroeimogelijkheden bij het bedrijf waar ik nu werk is of je wordt bedrijfsleider maar in theorie doe je eigenlijk hetzelfde werk als ik nu doe, je bent op de vloer aan het werk en loopt dienbladen enzo. Of zelf een restaurant beginnen. In andere takken heb je veel meer dat je ook een hogere schaal kan komen zonder dat je een eigen bedrijf hebt."</i>

# Millennials Studenten Arnhem

## Overig (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Familie en vrienden uitnodigen	Laag	Familie en vrienden uitnodigen te komen eten in het restaurant (wel tegen betaling).
Lekker eten op het werk	Hoog	Betreft lekker eten kunnen proeven op het werk
Naborrels	Hoog	De naborrels met het team is voor de deelnemers een positief aspect van werken in de horeca.
Leuke uitjes	Laag	<i>"Wij hebben in Den Bosch horeca softbal toernooien, curling toernooien, jeux de boules. Iedereen gaat dan eigenlijk gewoon mee en dan is het feest."</i>
Fysiek zwaar	Gemiddeld	Het lange staan, zware dienbladen, traplopen. <i>"Ik heb soms heel veel last van mijn schouders, van de hele avond trap of trap af, voor 60 man in mijn eentje loop. Ja dan ben ik er wel een beetje klaar mee."</i>



# Millennials Studenten Arnhem

## Overig (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Verloop in werknemers	Gemiddeld	Heeft betrekking op het steeds veel nieuwe medewerkers.
Mee-eten op het werk	Zeer hoog	<p>Mee-eten op het werk wordt als een groot voordeel ervaren, betalen voor het eten wordt niet gewaardeerd.</p> <p><i>"Als je studenten hebt die in de horeca werken is het best wel een voordeel als je uit school komt en meteen kan mee-eten."</i></p> <p><i>"Als je kunt mee-eten scheelt het je zelf ook een hele hoop tijd."</i></p> <p><i>"Bij ons moet je betalen voor mee-eten en dat vind ik echt niet normaal, het is niet zoveel, 3 euro voor het diner, maar toch als je dat bij elkaar gaat optellen."</i></p>

# **ANALYSE HORECA MILLENNIALS**

# Horeca Millennials Amsterdam (groep 1) Groepsbeschrijving

De deelnemers uit deze groep (2 mannen en 4 vrouwen) zijn tussen de 22-31 jaar oud. Allen werken toegewijd, tussen 20-40 uur per week, in de horeca. Een deelnemer heeft haar eigen Beach-club, twee werken in een restaurant, twee in een eetcafé en een deelnemer werkt in een stadion. Allen bestempelen zichzelf als horecadieren en zij geven het werken in de horeca gemiddeld een 8. De deelnemers zijn ervaren horecamedewerkers. Minimaal 4 jaar ervaring, de deelnemer van 31 jaar werkt inmiddels naar eigen zeggen zelfs 18 jaar in de horeca.

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Key-point

De grootste overeenkomst van deze horeca Millennials met de studerende Millennials is de passie voor het vak, het grootste verschil is dat veruit de meeste van deze horeca Millennials een toekomst voor zichzelf zien weggelegd in het Horecavak. Dat is evenwel geen wet van Meden en Perzen.

*"Ik zie mogelijkheden om een carrière te maken in de horeca, maar ik moet nog heel erg uitzoeken wat ik na de horeca zou willen doen."*  
*"Voor hoe hard ik nu moet werken zou ik het niet trekken om voor dat loon het op oudere leeftijd vol te houden."*

Anders dan de studerende Millennials, geven de Horeca Millennials aan een hoge mate van beroepstrots te voelen. Zij werken in een vak dat ze bewust hebben gekozen, vinden dat zij er goed in zijn en halen daar veel voldoening uit. Ze hekelen mensen die 'werken in de horeca' typeren als een bijbaan. Het is een vak: *"horeca heb je wel of niet in je, dat kan je niet leren."* *"Ik vind het tof om te zien dat het tegenwoordig weer meer als een vak wordt beschouwd, dat mensen wel steeds meer mogelijkheden zien om in dat vakgebied te blijven."* Naast de genoemde beroepstrots ervaren ook deze Millennials werkgeluk door het contact met gasten en de sfeer en gezelligheid binnen het team. Opvallend is dat het aantal items dat te maken heeft met 'liefde voor het vak'. Daarnaast is het aantal items dat spontaan wordt ingebracht duidelijk veel groter is dan bij welke andere generatie dan ook.

In het algemeen lijkt voor deze groep het contact met management beter te verlopen dan bij de studerende collega's (en andere generaties). Duidelijk wordt dat een goed functionerend (lees ook: communicerend) management een grote bijdrage levert aan het plezier dat de Horeca Millennials ervaren in het werk.

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Key-point

Als het gaat om het salaris, is het opvallend dat deze Millennials meer richting de Pragmaten gaan, die het salaris ook als (te) laag ervaren (in tegenstelling tot studerende Millennials die het salaris als goed ervaren). De horeca Millennials komen met een breed (in ieder geval breder dan de Pragmaten) pallet aan argumenten om hun oordeel over het salaris te onderbouwen. Er wordt niet alleen afgegeven op het feit dat het salaris absoluut te laag is, maar zij hebben ook begrip voor de financiële situatie van horeca-eigenaren.

*"Je wilt goed zijn voor je personeel, maar je wilt ook goed zijn voor jezelf. En het meeste geld gaat al naar het personeel."*

*"Het is moeilijk om een gezonde inkomsten-uitgaven balans te creëren."*

In discussie over hoe het loonniveau omhoog zou kunnen wordt aangegeven dat er een verschil bestaat tussen harder en slimmer werken. Met harder werken red je het niet, er zou slimmer gewerkt moeten worden. Maar hoe dat dan ingevuld moet worden blijft min of meer vaag. De oplossing wordt door sommigen gevonden in schaalvergroting. *"Mijn werkgever heeft het met drie bedrijven gemakkelijker."* Voor anderen heeft dat evenwel vervlakking van het aanbod tot gevolg. *"De echte leuke zaakjes verdwijnen, die hebben geen kans meer op een monopolie, die houden het gewoon niet meer vol."*

Andere minpunten van het werken in de horeca worden gevormd door vervelende gasten. *"Je hebt van die verbitterde koppels. Die verwachten dat binnen 10 minuten hun bestelling op tafel staat terwijl de hele tent vol zit."* Ook ongemotiveerde collega's zijn een belangrijk minpunt. *"Ik heb ook te maken met oproepkrachten en die kan ik wel achter het behang plakken."* Daarnaast worden de lange shifts benoemd die de werk-privé balans kunnen verstoren.

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Belangrijkste plus- & minpunten

+ Pluspunten	- Minpunten
<p><b>Passie voor het vak en (beroeps)trots:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trots op wat je bereikt</li><li>- Trots op personeel en op het werk</li><li>- Trots zijn om deel uit te maken van de 'horeca gemeenschap'</li><li>- Een vak dat altijd in ontwikkeling is</li></ul> <p><b>Mensen blij maken (= ook passie...):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gastheerschap en gastcontact</li><li>- Het maken van iemands dag</li><li>- Voldoening</li></ul> <p><b>Sfeer, gezelligheid van vak en team:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gezellig, gemoedelijk</li><li>- Teamgevoel en samenwerken</li></ul>	<p><b>Arbeidsvoorwaarden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salaris</li><li>- Steeds lager niveau van fooi</li><li>- Lange diensten</li></ul> <p><b>Vervelende gasten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Te veeleisend</li><li>- Neerbuigendheid</li><li>- Geen idee van benodigde inspanning</li></ul> <p><b>Ongemotiveerde collega's:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor velen een bijbaantje</li><li>- Personeel dat niet komt opdagen</li><li>- Werken met zeer jonge, onervaren collega's</li></ul> <p><b>Verleiding van drank</b></p>

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## 'Liefde voor het vak (1)'

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Beroepstrots	Zeer hoog	<p>Horeca Millennials manifesteren zich door een hoge mate van beroepstrots. Zij werken in een vak dat ze bewust hebben gekozen en vinden dat zij er goed in zijn. Halen daar veel voldoening uit. Hekelen mensen die 'werken in de horeca' typeren als een bijbaan. Het is een vak: <i>"Horeca heb je wel of niet in je, dat kan je niet leren"</i>. En: <i>"Ik vind het tof om te zien dat het tegenwoordig weer meer als een vak wordt beschouwd, dat mensen wel steeds meer mogelijkheden zien om in dat vakgebied te blijven"</i>. De beroepstrots uit zich op verschillende manieren, maar een ieder kan zich vinden in het etaleren van gastheerschap hetgeen idealiter leidt tot blije gasten: <i>"In de horeca haal je elke avond voldoening uit de gasten die je blij maakt"</i>. Naast het etaleren wordt ook het blijven ontwikkelen van gastheerschap (sociale ontwikkeling) gememoreerd: <i>"Je doet veel mensenkennis op waardoor je steeds beter op bepaalde situaties kunt inspelen"</i>. Daarnaast vindt men de plek waar je werkt (<i>"sfeer van het etablissement"</i>), de mensen met wie je werkt en met wie je doelen bereikt (<i>"teamgevoel en samenwerken"</i>) van groot belang in het duiden van werkgeluk.</p> <p>Verder wordt het als positief ervaren dat het werk dat men doet afwisselend en gevarieerd is. En omgeven wordt door innovaties. Het is een bedrijfstak die constant in ontwikkeling is.</p>
Voldoening	Zeer hoog	
Gasten blij maken	Zeer hoog	
Sfeer en gezelligheid	Zeer hoog	
Afwisselend en gevarieerd	Zeer hoog	
Werken met eten en drinken	Zeer hoog	

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## 'Liefde voor het vak (2)'

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ons kent ons	Hoog	Dit betreft het deel uitmaken van de groep mensen die actief is in horeca. Je komt elkaar vaak tegen en dat leidt tot herkenning: <i>"Als ik naar de Horecava ga is het een groot feest, want ik ken daar zoveel mensen."</i> Of: <i>"De meeste van mijn vrienden komen uit mijn horecatijd en omdat je langs elkaar heen leeft ben ik juist vrienden die niet in de horeca zitten kwijtgeraakt."</i>
Vervelende gasten	Zeer hoog	Vervelende gasten komt men geregeld tegen. Die neerbuigend doen, commanderen en geen oog hebben voor 'de werkelijkheid'. <i>"Ze zijn vaak heel ondankbaar en respectloos"</i> . Of: <i>"Je hebt een dienstbaar beroep, maar sommige gasten gaan echt te ver."</i> Het gevoel van 'erboven kunnen staan' <i>"Ik ga dat niet terugdoen dat werkt averechts."</i> ; geeft dan wel weer voldoening. Een tweede typering van vervelende gasten overigens zijn die gasten die teveel hebben gedronken en daarmee voor problemen kunnen zorgen.



# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
<b>Management:</b> - Omgang - Communicatie	Zeer hoog	<p>Men is het erover eens dat de manier waarop het management met zijn personeel omgaat de motivatie van dat personeel in hoge mate beïnvloedt. En dat heeft betrekking op een groot aantal aspecten: eten en drinken tijdens de shifts, flexibiliteit in roostering (<i>"Bij ons hoef je slechts twee weken van te voren je uren op de geven."</i>) hetgeen minder sociale druk op het moeten komen werken legt, het hebben van een relevante eigen inbreng (waar dan ook naar geluisterd wordt en naar gehandeld wordt), personeel uitnodigen voor evenementen die worden georganiseerd tot en met het (door een enkeling ingebrachte) beloningsbeleid (secundaire arbeidsvoorwaarden). Ook de communicatie van management met personeel wordt door de meesten in deze groep gewaardeerd, zoals: <i>"Regelmatig wordt bij ons door het management een praatje gehouden van 'hé jongens, we hebben deze periode zoveel van dit en dat meer verkocht, we zijn lekker bezig met z'n allen."</i> of: <i>"Nadat mijn baas mij naar dezelfde communicatiecursus heeft gestuurd als die hij zelf heeft gedaan, overleggen wij veel beter met elkaar."</i></p>
<b>Communicatie management</b>	Laag	<p>Een enkeling evenwel ervaart de communicatie van de leidinggevende persoonlijk als zeer goed, maar vindt dat communicatie van management met alle medewerkers veel beter kan: <i>"Er wordt wel veel gezeken, het is nooit genoeg, er wordt nooit eens gezegd: 'jongens wat zijn wij toch lekker bezig.'"</i></p>

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Werkdruk & Stress

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ongemotiveerd personeel	Zeer hoog	De instelling van mensen die niet gemotiveerd zijn om te werken in de horeca wordt gehekeld. Het is in principe niet afhankelijk van of men het als een bijbaan doet of niet. Het gaat puur om de werkinstelling. <i>"Collega's die wel gemotiveerd zijn om de gasten een geweldige avond te geven worden hierdoor gedupeerd."</i> Elke deelnemer aan de tafel is het hier mee eens en heeft het meegemaakt. Moeten harder lopen en kunnen de ellende opruimen. Een enkeling geeft nog aan dat bij mooi weer het ziekteverzuim bij met name de oproepkrachten drastisch oploopt: <i>"En dan bellen ze ook nog kuchend op om te vertellen dat ze ziek zijn en dus niet kunnen komen werken."</i>

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Financiële beloning & contracten (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Fooi	Gemiddeld	Fooi is voor sommigen een aantrekkelijk onderdeel van het werken in de horeca omdat het een goede aanvulling is op het te lage basisloon. Het fooi-niveau wordt echter steeds lager ( <i>"Ik heb hele dikke fooien verdiend vroeger, dat was meer dan mijn salaris."</i> ), onder invloed van steeds meer pinbetalingen ( <i>"Mensen denken er gewoon niet bij na."</i> ). Een enkeling geeft aan dat er ook meer personeel op de werkvloer komt, waardoor de fooien onder meer mensen verdeeld moeten worden.

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Financiële beloning & contracten (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Laag salaris	Gemiddeld	<p>Over de tevredenheid met de absolute hoogte van het salaris bestaat in deze groep geen consensus. Sommigen vinden dat zij fatsoenlijk worden betaald, anderen zijn het daar niet mee eens. De hoogte van het salaris wordt door sommigen gekoppeld aan de arbeid die men ervoor moet verrichten, en in de ogen van deze deelnemers is die verhouding niet gunstig. Door hen wordt ingebracht dat het werk feitelijk te ongezond is voor de hoogte van verdiensten: <i>"Als ik anderhalf keer zoveel zou verdienen zou ik zeker in de horeca blijven werken omdat ik dan af en toe vrij kan nemen om bij te komen."</i> Maar anderen geven weer aan dat zij tevreden zijn over hun salaris, mede onder invloed van de krapte van de arbeidsmarkt.</p> <p>Verder wordt duidelijk dat men op zich begrip heeft voor de financiële situatie van horeca-eigenaren, omdat het moeilijk is om 'goed geld' te verdienen in de horeca <i>"En het meeste geld gaat al naar het personeel."</i> Men geeft aan dat het slimmer moet (in plaats van harder) zonder daarvoor een duidelijke invulling te kunnen geven. Hoewel men denkt dat schaalvergroting een oplossing zou kunnen zijn: <i>"Mijn baas heeft het met drie zaken toch wat makkelijker."</i></p>

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Arbeidsduur, werktijden en flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Flexibiliteit, vrijheid	Zeer hoog	<p>Flexibiliteit wordt als containerbegrip als positief ervaren in de horeca. Maar het is dus een containerbegrip. Niet iedereen verstaat er hetzelfde onder.</p> <p><i>"Voor mij is het in een heel groot team werken, als ik een keer niet kan is er altijd de mogelijkheid dat er iemand anders voor je werkt. Er kan dus veel gewisseld worden in het rooster. Daarnaast is het fijn dat je bij ons het rooster slechts twee weken van te voren hoeft op te geven in plaats van vier weken wat in veel andere bedrijven gebruikelijk is."</i></p> <p><i>"Voor mij is het vrijheid in ideeën. Als ik iets leuk vind zegt mijn baas: 'prima, kom maar met een plan'. Dus ik heb eigen inbreng en dat heeft iedereen bij ons."</i></p>
Uren / lange shifts	Zeer hoog	<p>De meeste deelnemers vinden het maken van (te) lange dagen een probleem. De belangrijkste reden hiervoor is dat door de werkagenda de privé-agenda ondergeschikt wordt. <i>"Je kan nooit goed schatten hoe laat je klaar bent, dus het is moeilijk om voor daarna afspraken te maken."</i>, of: <i>"Voor een privé-afpraak moet je altijd maar vrij zien te regelen", anders kan je nooit van te voren al zeggen 'dan ben ik vrij.'"</i></p> <p><u>Noot: studerende Millennials zagen juist de roostering als een van de voordelen om de werkuren ondergeschikt te kunnen maken aan de privé-agenda!! Heeft wellicht te maken met het aantal uur dat deze groep gemiddeld wordt ingepland! Of op de focus, die bij studerende Millennials in tegenstelling tot Horeca Millennials op de studie en niet op het werk ligt.</u></p>

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Overige arbeidsvoorwaarden

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Reiskostenvergoeding	Laag	Hier wordt lacherig op gereageerd. Het speelt absoluut niet. Deelnemers wonen allen dicht bij hun werk en dat zal zo blijven. Bovendien is er genoeg werk in de horeca, dus de noodzaak om verder te reizen is er niet.
Ingebracht: Nachttaxi	Laag	Is ook niet echt een issue. Er wordt door een enkeling af en toe indien nodig gebruik gemaakt van een nachttaxi, hetgeen naderhand kan worden gedeclareerd.

# Horeca Millennials (1) Amsterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Verdwijnen diversiteit horeca	Zeer hoog	<p>De deelnemers zijn unaniem in de gedachte dat het verdienmodel in de horeca voor het runnen van een klein bedrijf zwak is. De lasten zijn hoog: huren, belastingen. En dus zie je dat veel zaken worden overgenomen. En door die overnames wordt de horeca vervlakt.</p> <p><i>"De echte leuke zaakjes, bijvoorbeeld oude rock-'n-roll cafeetjes, die verdwijnen allemaal, want die hebben geen kans meer op een monopolie. Oude bruine kroegen houden het ook gewoon niet meer vol."</i></p> <p><i>"Ze pompen er zoveel geld in dat de verkoper er tenminste nog iets aan over houdt."</i></p>
Verleiding van drank	Hoog	<p>Heeft zowel te maken met lastige (dronken) klanten als het feit dat je constant zelf wordt verleid.</p> <p><i>"Het wordt al snel normaal dat je 's ochtends om 7 uur de nazit eindigt."</i></p> <p><i>"Het is ook wel eens zo dat als je zegt, 'jongens ik ga niet mee' dat je dan te horen krijgt 'oh mietje'. Ik was in het begin heel beïnvloedbaar maar gelukkig kan ik nu makkelijker nee zeggen."</i></p>

# Horeca Millennials Amsterdam (groep 2)

## Groepsbeschrijving

De deelnemers uit deze groep (3 mannen en 3 vrouwen) zijn tussen de 19-34 jaar oud. Allen werken toegewijd, tussen 20-60 uur per week, in de horeca. De mening over de horeca is wisselend en de connotatie met 'horecadier' hangt daar mee samen: twee van de zes geven aan zich niet als horecadier te zien en geven de horeca een schoolcijfer van respectievelijk 5 en 6 (tegenover gemiddeld ruim een 8 voor de overige deelnemers aan deze discussie). Toch hebben deze 'niet-horecadieren' geen plannen om de horeca te verlaten. Allen zijn ervaren in de horeca, hebben 'altijd' in de horeca gewerkt en hebben afhankelijk van leeftijd tussen 3 en 16 jaar ervaring opgebouwd.



# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Key-points

Ook de tweede groep Horeca Millennials deelt de passie voor het vak met de studerende Millennials. De grootste voordelen zijn het kunnen etaleren van gastheerschap en de sociale contacten die men opdoet en heeft. En dat alles met flexibele werktijden. De meesten van deze Horeca Millennials zien een toekomst voor zich weggelegd in de horeca, maar het valt op dat zij wel heel kritisch zijn ten aanzien van de mogelijkheden in het vak. De vraag die zich opdringt is of de passie het op de lange termijn gaat winnen van de nadelen van het werken in de horeca, die tussen de regels door als volgt samengevat zouden kunnen worden: 'hard werken voor weinig, met niet goed gemotiveerde of opgeleide collega's.

De ondubbelzinnige liefde voor het vak zoals we die in de eerste groep Horeca Millennials tegenkwamen zien we in deze groep niet. Althans, de mate waarin met het eens is over met name de positieve kanten van het beroep is lager.

Ook in deze tweede Horeca Millennials groep bestaat oog voor het gebrek aan financiële ruimte in de bedrijfstak om de lonen substantieel te verhogen. Maar vindt men met name ook dat de balans tussen verdienen en inspanning niet optimaal is. Het belangrijkste andere probleem in de bedrijfstak wordt gevormd door het gebrek aan hoogwaardig gekwalificeerde collega's. Er wordt een vergelijking gemaakt met de situatie in ons omringende landen:

*"Er wordt ook gezegd: ik ga een volwassen baan doen. Maar ik denk dat in heel veel landen de horeca juist hetgeen is waar je naar toe werkt. Je moet heel lang in training voordat je überhaupt achter de pizza-oven mag staan, bijvoorbeeld." Als reactie daarop: "Maar dan heb je ook een echte pizza, en niet wat je hier krijgt.", waarop weer als volgt op wordt geantwoord: "Precies, en ik denk dat de kwaliteit van de horeca in die landen juist veel hoger ligt dan hier. Omdat hier iedereen horeca als een soort van tussenstop ziet voor hun einddoel/eindwerk. Het is heel vaak een bijbaan, de horeca."*

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Belangrijkste Pluspunten en Minpunten

+ Pluspunten	- Minpunten
<p><b>Passie voor het vak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gastheerschap</li><li>- Bezig zijn met eten en drinken</li><li>- Contact en gezelligheid met (vaste) gasten</li><li>- Werken met jonge gedreven mensen</li><li>- Afwisselend</li></ul> <p><b>Ontwikkelen van communicatieve vaardigheden</b></p> <p><b>Flexibele werktijden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Flexibele uren</li><li>- Dagen vrij</li></ul> <p><b>Gratis eten en drinken</b></p>	<p><b>Verdiensten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- In relatie tot verrichte arbeid</li><li>- 'Elk dubbeltje op zijn kant'-bedrijfstak</li></ul> <p><b>Geringe kwaliteiten jonge collega's</b></p> <p><b>Alcohol verleiding</b></p> <p><b>Lange dagen en omgedraaide ritmes</b></p> <p><b>Slecht personeelseten</b></p>

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Passie	Zeer hoog	De volgende quotes zijn illustratief: <i>"Als je in de horeca werkt dan moet je het wel echt leuk vinden. Er moet energie inzitten. Iedereen die erin werkt wil dat graag, anders ga je wat anders doen voor meer geld."</i> En: <i>"Het is vaak ondankbaar werk. Dus je moet het wel met heel veel passie doen wil je de beloning voor jezelf terugkrijgen."</i>
Gasten een goede tijd geven	Zeer hoog	De passie uit zich uiteindelijk in het willen zijn van de perfecte gastheer, waarmee je gasten een goede tijd bezorgt. <i>"En je moet ook op de toppen van je kunnen aanstaan, anders merken gasten het meteen."</i> Er bestaat absolute consensus dat dit uiteindelijk belangrijker is dan het salaris dat men verdient.
Bezig zijn met eten en drinken	Zeer hoog	Het is leuk om in een branche te werken die in ontwikkeling is. Je kunt mensen tegenwoordig mensen ook echt verrassen. Hoewel geen van de deelnemers dit heeft opgeschreven is een ieder het er wel mee eens. <i>"Als je naar een restaurant gaat verwacht je ook wat. En het is mooi als mensen je dat dan ook kunnen geven."</i> Kan ook zeker niet los gezien worden van 'mensen een goede tijd geven'.

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Contact met (vaste) gasten	Hoog	Naast de passie die men heeft in de uitvoering van het werk wordt op een tweede niveau het sociale contact gememoreerd. Voornamelijk met gasten maar zeker ook met collega's. Met vaste gasten bouw je vaak een relatie op, hetgeen als positief wordt ervaren. <i>"Mensen zijn vaak blij als ze komen, maar soms ook verdrietig, en voor mij is dat dat toch leuk omdat je altijd een uitwisseling hebt met mensen."</i> Niet alleen het contact met gasten, maar ook de naborrel met collega's wordt ingebracht. Die overigens ook een keerzijde kent, namelijk de verleiding om te drinken na het werk met collega's...
Gezelligheid met gasten en collega's		
Contact met verschillende mensen		

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (3)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Afwisseling	Gemiddeld	Iedere dag is anders en dat is afwisselend en dynamisch. Er gebeurt heel veel en dat is aantrekkelijk. Maar toch ook wordt gememoreerd dat het wel elke dag 'mensen van eten en drinken voorzien' is. Dus het speelveld is niet super breed, <i>"En dat vind ik soms niet diepgaand genoeg."</i>
Werken met jonge, gedreven mensen		Sommigen vinden het 'heel gaaf' om met jonge mensen te werken. Soms lastig, <i>"veel parttimers waarbij het werk prioriteit 6 is en niet prioriteit 1 zoals bij fulltimers."</i> , maar dat is wel het leuke om met zoveel jonge mensen in een team te werken. <i>"We hebben overigens twee wat oudere (40-45 jaar) mensen, en dat is ook wel lekker want dan wordt je gechallenged."</i> Die uitdaging zit op de (positief) kritische houding van de ouderen ten opzichte van de jongere leidinggevenden. Een meerderheid aan tafel overigens vindt het juist lastig is om goed (jong) personeel te vinden.

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Werkdruk & Stress (1)

	Instemming	Toelichting (quotes)
Geringe kwaliteit jonge collega's	Hoog	<p>Al eerder werd gememoreerd dat het werken met jonge gedreven mensen veel energie geeft. Het probleem dat de meesten aan tafel evenwel ervaren is dat ze niet goed te vinden zijn: <i>"Soms zijn ze wel bekwaam maar een te hoog gehalte 'feestbeest'."</i> En een ieder aan tafel is het erover eens dat dit te maken heeft met de mate waarin je toegewijd bent om dit werk te doen en vooral met een team te bereiken wat er te bereiken valt. <i>"Studenten zijn geneigd om te zeggen: 'boeiend, maar het is maar werk.'"</i></p> <p>Sommigen vinden dat de komst van Temper hier ook invloed op heeft. <i>"Iemand die bij Temper werkt heeft geen commitment bij het bedrijf waar hij of zij werkt."</i></p> <p>Degene aan tafel die via Temper werkt verweert zich als volgt:  <i>"Je bouwt wel een profiel op en beide partijen beoordelen elkaar, natuurlijk zijn er mensen die dat niet serieus nemen, maar ik doe er verder geen ander werk naast en neem het sowieso serieus. Je wil gewoon wel een goede beoordeling krijgen."</i> en:  <i>"Als je niet komt opdagen voor een shift krijg je tegenwoordig een boete van €100."</i></p> <p>Toch worden de critici niet overtuigd: <i>"Wij hebben besloten om niet met uitzendbureaus of met Temper te werken omdat je altijd wil weten wie er in je zaak staat. Daarmee maak je het jezelf wel moeilijk, maar je weet wel dat de mensen die je hebt staan altijd goed en getraind zijn. En we vinden ze wel, het gaat vaak via-via."</i></p>

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Werkdruk & Stress (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Vervelende gasten	Laag	<p>Een van de deelnemers brengt in dat er gasten zijn die slecht met het personeel omgaan, waardoor het een ondankbaar beroep wordt. Het wordt door enkelen aan tafel meteen gerelativeerd: <i>"Mensen die kaartjes moeten knippen, dat is pas ondankbaar werk."</i> En: <i>"Ik vind dat je in de horeca vaak wel de mogelijkheid hebt om nog iets te lijmen of te fixen als er iets mis gaat door je service extra goed uit te voeren. Het is ook een beetje jouw taak om te kunnen repareren."</i> Het ligt er wel aan waar je werkt, verondersteld wordt dat in een goed restaurant minder ondankbare gasten voorkomen. Hoewel: <i>"Ik werk dan in een bar, maar als gasten zich niet gedragen worden ze er gewoon uitgezet, dus ik heb er niet zo'n last van. Maar ik kan mij voorstellen dat als je mensen iets te eten geeft dat ze dan een stuk kieskeuriger zijn."</i></p> <p>Uiteindelijk is de mening bij de meesten aan tafel dat het niet een echt groot probleem is. En wellicht juist wel een uitdaging.</p>
Pauzemogelijkheden	Laag	<p>Het is vaak hard werken in de horeca en in die lijn wordt door een enkeling geopperd dat men vaak geen tijd heeft om pauze te nemen. Het is anders dan bij een kantoorbaan, waarin je van 12 tot 12.30 pauze hebt. Maar anderen aan tafel hebben er niet veel moeite mee.</p>

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Salaris	Hoog	<p>Sommigen zijn tevreden met wat zij verdienen <i>"zeker voor mijn leeftijd."</i>, anderen vinden dat het salaris feitelijk te laag is voor het werk dat men ervoor moet verrichten. <i>"Voor de 60 uur die ik maak vind ik dat ik niet veel verdien."</i> Maar dan ook: <i>"in de horeca moet elk dubbeltje op zijn kant, er is gewoon geen financiële ruimte; voor 60 uur werken op de Zuidas moet je natuurlijk wel iets anders kunnen maar dan verdien je wel veel meer."</i></p> <p>De meesten zijn het er wel over eens dat voor het werk dat wordt verricht de verdiensten mager zijn en het salaris dat momenteel wordt betaald bovendien een dissatisfier is om in de horeca te werken. <i>"Ik vind wel dat er in de horeca betere salarissen betaald mogen worden en als dat gebeurt dat er dan ook meer mensen interesse hebben om erin te gaan werken."</i></p> <p>Op de vraag of er ruimte is om in de horeca meer te betalen wordt als volgt geantwoord:  <i>"Het zal wel moeten. Want heel veel zaken hebben een tekort aan personeel. Dus het wordt of meer aan personeel betalen, of dichtgaan. Het is een erop-of-eronder moment. We zullen wel de lades moeten opentrekken anders hebben we niets meer om voor te vechten."</i> En:  <i>"Je kan als eenmanszaakje bijna niet meer overleven."</i> En:  <i>"Horeca is gebouwd op een model waar zoveel geld nodig is om gewoon de tent open te hebben, personeel, inkoop, huur, alles erop en eraan. De branche zit dicht qua financiële ruimte."</i> En:  <i>"Uiteindelijk blijft het je eigen keuze: of ik ga ergens anders werken omdat ik meer geld kan verdienen, of het is mijn passie en neem het loon op de koop toe. Maar in het algemeen zou het fijn zijn als er meer geld te besteden zou zijn, zodat er meer stimulans komt."</i></p>



# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Inspraak op beslissingen van eigenaren	Gemiddeld	<p>Juist de mensen op de vloer worden volgens de groep geacht een goed inzicht te hebben in hoe bepaalde zaken geoptimaliseerd zouden kunnen worden. Maar soms wordt bij veranderingen niet geluisterd naar suggesties dan wel helemaal niet om een bepaalde mening gevraagd. Illustraties:</p> <p><i>"Bij ons gingen ze de keuken veranderen en daar hebben zeker 8 collega's verstand van. Maar er is helemaal niets gevraagd en toen de veranderingen eenmaal waren doorgevoerd was het allemaal totaal onhandig, we snapten er helemaal niets meer van."</i> En: <i>"Ze hebben uiteindelijk wel weer iets veranderd, maar dat heeft een tijd geduurd."</i></p> <p><i>"Als mensen bij mij komen met suggesties ga ik het wel bekijken, en als ze vragen waarom ik een bepaalde keuze heb gemaakt leg ik het wel uit. Ik ga ook niet alles met iedereen bespreken, maar ik heb vaste fulltimers waarbij ik mijn ideeën wel spiegel."</i></p> <p><i>"Ik heb wel eens in een bar gewerkt met een supermooi design, maar waarschijnlijk gemaakt door iemand die nooit in de horeca heeft gewerkt, er zat bijvoorbeeld geen wasbak in."</i></p>

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Arbeidsduur, werktijden en flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Flexibele werktijden	Hoog	De meesten aan tafel zijn het eens met de gedachte dat er altijd mogelijkheden zijn om in de horeca te werken. Daarbij komt de flexibiliteit van wanneer je wel en niet wilt werken, de vrije dagen die je kunt hebben. <i>"Als ik wil kan ik bijvoorbeeld op maandag vrij zijn. En ook bijvoorbeeld dat je weet dat de werkweek niet maandag om 9 uur 's ochtends begint en vrijdag om 5 uur 's middags is afgelopen."</i>
Hard werken	Hoog	Je komt in de horeca niet in een sleur terecht die wel mogelijk is als je de hele dag naar een computerscherm zit te staren. Maar daarentegen is de keerzijde dat het ook hele lange dagen zijn, hetgeen door sommigen als negatief wordt ervaren. <i>"ik denk dat heel veel mensen wel lichamelijke klachten krijgen als ze in de horeca blijven werken tot hun 40<sup>e</sup>-50<sup>e</sup>."</i> Iedereen is het erover eens dat het in ieder geval voor de levensfase waarin men nu verkeert een fijn beroep is. Hard werken en fysiek werken heeft ook het voordeel dat men niet naar de sportschool hoeft.
Avonden en weekend werken	Laag	Tegenover het voordeel van uitslapen staat het nadeel van het vaak omgedraaid zijn van je dag- en nachtritme. Is omwille van tijd niet verder uitgediept.

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ontwikkelen van communicatieve vaardigheden	Hoog	Wordt kort aangestipt en heeft te maken met dat je met verschillende mensen van allerlei verschillende culturen te maken hebt. Daardoor ontwikkel je ook mensenkennis waardoor je steviger in je schoenen komt te staan in bepaalde situaties. Wordt door de meesten aan tafel herkend.
Doorgroeimogelijkheden	Laag	Een enkeling vindt horeca dan wel super dynamisch, maar tegelijkertijd toch wel heel erg recht-toe-rechtaan. Je kunt als je groeit er niet echt heel veel bij gaan doen, het blijft horeca. <i>"De uitdaging gaat op gegeven moment waarschijnlijk wel ontbreken. De plek waar ik nu zit, daar kan ik niet hoger en ik kan mijzelf wel uitdagen door nog betere service, nog betere marketing, nog beter zus nog beter zo, maar op een gegeven moment blijft er weinig over. Ik denk dat ik over 5 jaar niet in de operationele horeca zit."</i>

# Horeca Millennials (2) Amsterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Gratis eten en drinken	Gemiddeld	Een voordeel van het werk. Ingebracht wordt dat dit fiscaal eigenlijk niet toegestaan is. Maar het wordt aangeboden. <i>"Dus dat ga ik niet afslaan."</i> Een van de deelnemers geeft aan dat het wettelijk verplicht is om minimaal €3,35 per maaltijd per gewerkte dag van langer dan 5 uur, van je salaris in te houden. Behalve als je een minimum loon verdient of parttime werkt, dan wordt het niet ingehouden. Hetgeen wordt verdedigd en nog steeds als heel voordelig beoordeeld wordt: <i>"Thuis is dat een boterham met kaas zeg maar en een kopje thee. Ik vind het ook echt een voordeel."</i>
Personeelseten	Gemiddeld	Daar staat tegenover dat gratis nog niet 'goed' betekent: <i>"Er zijn altijd koks die daarvoor niet hun best doen."</i> Dus sommigen zien het als een voordeel dat het gratis is, maar als nadeel dat het soms niet lekker is. Of: <i>"Het is eten wat de pot schaft. Zelf eet ik bijvoorbeeld geen vlees, maar soms moet ik wel omdat er gewoon niets anders is."</i>
Verleiding van alcohol	Gemiddeld	Is voor sommigen een nadeel van het werken in de horeca, verder niet uitgediept.

**ANALYSE  
PRAGMATISCHE  
GENERATIE**

# Pragmatische generatie Arnhem

## Groepsbeschrijving

De meeste deelnemers uit deze groep (3 van de 4) vinden zichzelf echte horecadieren. Deze deelnemers zijn zeer ervaren (1 medewerker heeft 5 jaar ervaring, de andere 3 hebben 18 tot zelfs 30 jaar horeca-ervaring). Ze beoordelen de horeca unaniem met een 7 als rapportcijfer. De deelnemers variëren in leeftijd tussen de 33-49 jaar, de groep bestaat uit 4 vrouwen. Twee deelnemers werken in een lunchroom, één in een pannenkoekenhuis en één in de party catering. Twee deelnemers werken fulltime de andere twee werken parttime in de horeca. Ze werken allen al lange tijd voor dezelfde onderneming. Bij een aantal personen komt dit doordat zij niet zomaar iets anders kunnen vinden. Bij een ander zijn de werktijden bepalend (geen nachtwerk) en maakt de band met collega's het aantrekkelijk om te blijven. De vierde persoon vindt de onregelmatigheid juist prettig, pieken en dan even een periode van rust.

*"De keuken sluit om 20u, altijd gelukt om op een redelijke tijd thuis te kunnen zijn."*

*"Dat is heel leuk, alleen is het heel onregelmatig. Wat jullie in een week doen, doe ik in 2 dagen. Ik werk soms 30 uur in 2 dagen. Het is echt horeca, aanpakken en werken."*

# Pragmatische generatie Arnhem

## Key-points

Deze groep is veelal financieel afhankelijk van hun baan in de horeca. Werknemers voelen zich ook gebonden aan de huidige werkgever of de horeca in het algemeen, denken dat zij niet zomaar ergens anders aan werk kunnen komen vanwege leeftijd en/of lage opleiding. *"Nu worden de kinderen groter en hebben mij niet meer nodig overdag, nu wil ik meer uur gaan werken. Maar dat kan niet hier, want ja daar hebben ze het liefst hele jonge mensen, goedkoper."*

Geld en zekerheid zijn erg belangrijk *"Mijn uren staan in ieder geval vast, dan hoef ik me daar geen zorgen over te maken. Want voorheen bij de vorige eigenaren was het nog wel eens van je bent niet nodig, ga maar weg. En nu is het, ik werk van dan tot dan, mits ik er zelf verandering in breng, dan zijn dat gewoon mijn vaste uren en daar wordt ik ook vast voor uit betaald. Dus dan hoef ik me daar geen zorgen over te maken."*

Salaries is mager, maar net voldoende. Fooi en extra's als gratis eten zijn zeer welkome aanvulling. *"Ja, we krijgen wel fooi, dat wordt netjes verdeeld. De maandelijkse beloning kan inderdaad wel beter. Volgens mij sta ik al jaren op hetzelfde."*

Liefde voor het vak (bezig zijn met eten, drinken en gastvrijheid) is belangrijkste drijfveer. *"Ik vind het leuk als mensen bepaalde wensen hebben om dat ook te kunnen maken. Om mensen met een tevreden gevoel weg te zien gaan. Dat je te horen krijgt, het was allemaal lekker, ja dat is leuk."*

Gezelligheid met collega's, plezier op het werk wordt ook als erg positief ervaren. *"Ja dat vind ik gezellig. Ik ben thuis veel alleen, de kinderen gaan hun eigen gang. Op mijn werk ben ik altijd met iemand samen, of met meerdere mensen."*

# Pragmatische generatie Arnhem

## Belangrijkste plus- en minpunten

Positief +	Negatief -
<p><b>Liefde voor het vak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contact met gasten</li><li>- Waardering van gasten</li><li>- Werken in teamverband (gezelligheid, lol)</li></ul> <p><b>Het hebben van vaste inkomsten:</b> (al is het salaris laag)</p>	<p><b>Arbeidsvoorwaarden:</b> Laag salaris, geen groei, extra uren veelal onbetaald</p> <p><b>Werktijden:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Meerderheid wil niet op late avond werken</li><li>- Geen vaste pauzes</li></ul>



# Pragmatische generatie Arnhem

## 'Liefde voor het vak (1)'

Item	Instemming	Toelichting
Bezig zijn met eten/ drinken	Zeer hoog	<i>"Koken is ook mijn hobby." "Ik ben een Foodie."</i>
Contact met gast	Zeer hoog	Veel voldoening door gasten te laten genieten Met vaste gasten relatie opgebouwd <i>"ja dat vind ik leuk om te doen, dat mensen ook echt terug komen van het was hartstikke gezellig." "ja dat is inderdaad het hele gebeuren, voor de mensen werken. En dat is fijn, een fijn gevoel."</i>
Waardering voor werk vanuit gast	Zeer hoog	<i>"Ik vind het leuk als mensen bepaalde wensen hebben om dat ook te kunnen maken. Om mensen met een tevreden gevoel weg te zien gaan. Dat je te horen krijgt, het was allemaal lekker, ja dat is leuk."</i>
Plezier met collega's	Zeer hoog	Werken in teamverband. Gezelligheid met collega's, hechte sfeer binnen team, veel lol. <i>"Ja dat vind ik gezellig. Ik ben thuis veel alleen, de kinderen gaan hun eigen gang. Op mijn werk ben ik altijd met iemand samen, of met meerdere mensen." "Al moet ik wel zeggen dat sommige ook wel echt vriendinnen zijn, na 10 jaar daar werken."</i>
Klant is koning	Gemiddeld	Ook wanneer klant onredelijk is moet je hem tevreden stellen. <i>"Je moet heel vaak dingen inslikken. Zo van ja, ok, de klant heeft gelijk maar ook al is het niet zo."</i> Hier zou meer begrip / steun van werkgever welkom zijn.

# Pragmatische generatie Arnhem

## 'Liefde voor het vak (2)'

Item	Instemming	Toelichting
Fysiek bezig	Hoog	Het fysiek bezig zijn heeft een positieve maar ook een negatieve component: Fijn om 'met handen te werken' <i>"Gewoon met de handen werken vind ik fijn"</i> Fysiek zwaar (tillen, staan) <i>"Tillen, lang achter elkaar staan."</i>
Afwisseling	Gemiddeld	<i>"ik vind het heel leuk dat ik verschillende dingen doe."</i>
Altijd bezig	Hoog	<i>"Het is echt horeca, aanpakken en werken."</i>

# Pragmatische generatie Arnhem

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting
Waardering voor werk vanuit werkgever	Hoog	Complimenten en betrokkenheid (even de keuken inlopen) worden zeer gewaardeerd, maar dit gebeurt niet overal in voldoende mate
Communicatie	Gemiddeld	<p>Te weinig afstemming/overleg/betrokkenheid. <i>"Nou als ik kijk naar de communicatie tussen de eigenaar en de werknemers daar schort nogal wat aan..... er moeten gewoon duidelijke afspraken zijn ook met de cursussen en dergelijke. Er wordt van alles beloofd maar er wordt niets uitgevoerd."</i></p> <p><i>"als je gewoon 1x per maand op een vaste dag, of wat dan ook, eventjes met z'n allen om de tafel kan zitten...."</i></p> <p>Sterke hiërarchie</p>

# Pragmatische generatie Arnhem

## Werkdruk & Stress

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Werkdruk / Stress	Gemiddeld	Veel stress / piekbelasting <i>"Ja dat alles soms tegelijkertijd is, terwijl het dan de rest van de dag rustig is."</i>

# Pragmatische generatie Arnhem

## Financiële beloning & contracten (1)

Item	Instemming	Toelichting
Salaris	Zeer hoog	Laag salaris, geen groei, extra uren veelal onbetaald <i>"Ja, we krijgen wel fooi, dat wordt netjes verdeeld. De maandelijkse beloning kan inderdaad wel beter. Volgens mij sta ik al jaren op hetzelfde."</i>
Fooi	Zeer hoog	Als fooi eerlijk wordt verdeeld is dit een kleine compensatie voor het lage salaris
Vaste uren (vaste inkomsten)	Hoog	Vaste uren worden zeer gewaardeerd, er is ook veel onzekerheid in horeca, vaste inkomsten zijn zeker niet vanzelfsprekend (en juist voor deze generatie erg belangrijk) <i>"Mijn uren staan in ieder geval vast, dan hoef ik me daar geen zorgen over te maken. Want voorheen bij de vorige eigenaren was het nog wel eens van je bent niet nodig, ga maar weg. En nu is het, ik werk van dan tot dan, mits ik er zelf verandering in breng, dan zijn dat gewoon mijn vaste uren en daar wordt ik ook vast voor uit betaald. Dus dan hoef ik me daar geen zorgen over te maken."</i>

# Pragmatische generatie Arnhem

## Financiële beloning & contracten (2)

Item	Instemming	Toelichting
Ingebracht: Pensioen	Zeer hoog	Weinig betrokkenheid bij pensioen, als het genoemd wordt knikt iedereen instemmend
Ingebracht: Spaar- regeling	Gemiddeld	Deelnemers twijfelen een beetje, maar extra geld is welkom <i>"Is dat meer pensioenachtig iets dan?"</i>
Ingebracht: Reiskosten- vergoeding	Hoog	als het genoemd wordt unaniem: ja <i>(lijkt meer te gaan om extra beloning dan specifiek reiskosten, alle extra's zijn welkom)</i>
Ingebracht: Fiets, scooter van de zaak	Hoog	Als cadeautje is het fijn
Ingebracht: Vervoer ('s nachts)	Gemiddeld	Wordt gewaardeerd door enkelen, zou prettig kunnen zijn

# Pragmatische generatie Arnhem

## Financiële beloning & contracten (3)

Item	Instemming	Toelichting
Ingebracht: Kinder-opvang  Extra zwanger- schapsverlof	Hoog	Men kan zich voorstellen dat dit voor anderen relevant is, voor hen zelf voegt het niets toe
Ingebracht: Sabbatical periode	Gemiddeld	Niet erg van toepassing op deze groep
Ingebracht: Vrije dagen opbouw	Gemiddeld	Als het genoemd wordt knikken deelnemers instemmend
Ingebracht: Collectieve ziektekosten- verzekering	Gemiddeld	De helft (2) vindt dit zeer aantrekkelijk, voor de anderen maakt het niet uit

# Pragmatische generatie Arnhem

## Arbeidsduur, werktijden en flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting
Flexibiliteit	Laag	<i>"Ja het is voor mij, mede door mijn hobby ook, vind ik het fijn dat ik af en toe gewoon kan zeggen die dag kan ik niet."</i>
Geen vaste pauzes	Zeer hoog	Eten wanneer je kan, soms pas laat, pauzes worden onderbroken, geen tijd om rustig te zitten <i>"Ja, pakken wanneer je kan en soms staat mijn broodje wel gewoon een uur klaar of heb ik er even een paar happen uitgenomen en kan het even weer niet."</i>
Werktijden	gemiddeld	Onregelmatig werk, enerzijds is dat prettig en wordt het als vrijheid gezien, anderzijds noemt men het als minpunt <i>"Het onregelmatige werk vind ik ook wel weer leuk, afwisselend. Een baan van 9-17 ja dat uhh, ik vind het juist leuk dat je ook s 'avonds werkt en een andere keer weer overdag en de avond vrij bent."</i> 'S avonds werken (tot laat) en in weekenden is voor de meesten een nadeel aan de horeca, tevens een reden voor deelnemers om niet bij een restaurant te willen werken <i>Het onregelmatige werk vind ik ook wel weer leuk, afwisselend. Een baan van 9-17 ja dat uhh, ik vind het juist leuk dat je ook s 'avonds werkt en een andere keer weer overdag en de avond vrij bent. Maar ik zou best wel in een ander restaurant willen werken maar die werktijden staan me gewoon tegen."</i>
Lange diensten	Laag	Veel uren achter elkaar (geldt voor medewerker in event catering, niet voor de andere deelnemers)



# Pragmatische generatie Arnhem

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting
Studie-mogelijkheden	Gemiddeld	Weinig/geen cursussen. Behoeftte is er wel, niet specifiek om door te groeien, maar voor persoonlijke ontwikkeling <i>"Voor de functie hoef ik het niet te doen, het is inderdaad wel voor mezelf en ook voor het bedrijf zelf."</i>
Ingebracht: Carrière perspectief/ Doorgroei mogelijkheden/ Functieveranderingen	Gemiddeld	Weinig behoefte om door te groeien.  Voor sommigen is afwisseling prettig, anderen zijn juist blij met wat ze doen <i>"Ja ik vind dat heel aantrekkelijk. Maar ik kan me ook voorstellen dat mensen het fijn vinden om 1 vaste taak te hebben."</i> <i>"Ja maar ik denk nog dat het ook nog om jezelf te ontplooien, in mijn geval, zou dat wel goed zijn. Dus het is wel een plus punt misschien."</i>

# Pragmatische generatie Arnhem

## Overig

Item	Instemming	Toelichting
Gratis eten/ drinken	Hoog	Mee-eten en/of eten wat over is meenemen maakt het werk erg aantrekkelijk <i>"het zijn hele lange dagen en het betaald niet heel veel dus dan zijn dat de leuke dingen, als je je diepvries kan vullen met wat er overblijft"</i> <i>"Wij mogen gewoon mee-eten met de pot, dus ja dat is lekker."</i>

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Groepsbeschrijving

De deelnemers uit deze groep vinden zichzelf echte horecadieren en zijn allen zeer ervaren medewerkers (12 tot meer dan 30 jaar horeca-ervaring). Ze geven de horeca een rapportcijfer tussen de 6-10. De deelnemers variëren in leeftijd tussen de 33-49 jaar, 4 mannen en 4 vrouwen. Zes deelnemers werken in een restaurant, één in een nachtclub en één in een hotel. De meesten werken al lange tijd voor dezelfde onderneming. Vier deelnemers werken fulltime, vier parttime.

*"Horeca is wel het mooiste wat er is, afgelopen jaar heb ik nagedacht wat wil ik, ik wil gewoon in een hotel blijven werken. Zo mooi om met alle facetten bezig te kunnen zijn, met eten en drinken, koken, sales, marketing, inkoop, dat vind ik gewoon leuk om te doen. Ik wilde boekhouder worden, maar soms kruipt het bloed waar het niet gaan kan, ik ben begonnen als afwasser in de keuken in een hotelletje en ben niet meer weggegaan."*

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Key-points

Daar waar het salarisniveau in Arnhem als een absoluut zwak punt werd benoemd, heeft men het in Amsterdam meer over het lage salarisniveau in de horeca in het algemeen, maar niet per se bij zichzelf. *"Ik heb het voor mijzelf goed geregeld, maar de mensen die nu instromen hebben het zwaar".* De Horeca CAO wordt als mager bestempeld. *"als je een cao maakt waarbij het minimum loon leidend is dan ben je echt verkeerd bezig denk ik". "Salaris is wel essentieel, ze zeggen van niet maar het is echt essentieel".*

Te weinig personeel en dan vooral slecht werkende collega's (*"we-hebben-handen-nodig" is een hele slechte motivatie om iemand aan te nemen. Daar heeft de rest van het team alleen maar ellende van, die kunnen het weer opruimen"*) wordt gezien als grootste probleem bij zichzelf.

De benadering van het werken in de horeca is voor de groep echte horeca-dieren in Amsterdam positiever dan in Arnhem. De liefde voor het vak (het is echt een vak!) prevaleert. *"Horeca is echt mijn ding, dat ga ik nog een hele poos volhouden".* De substantiële bijdrage aan een super avond voor gasten is wat verreweg de meesten (zes van de zeven groepsleden) 'doet tikken'. *"Het is een stukje entertainment om mensen een goede avond te geven"*

Daarnaast is de 'interne sociale kant' (het genieten met collega's) ook zeer belangrijk. Het kan zeker niet los gezien worden van gasten een goede avond geven. *"Als je een goed team hebt doe je alles voor elkaar, maar als ik zelf naar een tent ga waar het personeel chagrijnig is, ga ik daar een volgende keer niet meer naar toe".*

Een belangrijke bedreiging voor het werkgeluk is een slechte interne communicatie.

# Pragmatische generatie Amsterdam belangrijkste plus- en minpunten

+ pluspunten	- Minpunten
<p>Liefde voor het vak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gast-contact</li><li>- Collegialiteit</li><li>- Bezig zijn met eten en drinken</li></ul>	<p>Arbeidsvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salaris</li><li>- CAO</li><li>- Pauzebeleid</li></ul> <p>Slecht interne communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Keuken &amp; bediening</li><li>- Management &amp; Personeel</li></ul> <p>Werkdruk &amp; Stress:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Personeelstekort</li><li>- Slechte motivatie en kwaliteit tijdelijk personeel</li></ul>

# Pragmatische generatie Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Omgang met mensen	Zeer hoog	<p>"Het is een stukje entertainment om mensen een goede avond te geven"</p> <p>"Zelfs als het even tegenzit kan je je eigen gezelligheid maken met gasten"</p>
Contact met gast	Zeer hoog	<p>"Ik denk ook wel dat gasten zien dat je het naar je zin hebt, is trouwens voor de gastenbeleving ook heel erg belangrijk"</p> <p>"Gastgericht. Nog net even iets verder dan gastvriendelijk. Je denk dan nog iets verder" (Voorbeelden: "kinderen geen scherp mes, glaasje water bij glaasje wijn, servetjes bij de bitterballen et cetera. Van die kleine dingetjes")</p>
Gastgericht/extra service	Zeer hoog	
Gastgericht/informatie gericht	Hoog	<p>Heeft alles te maken met het kenbaar maken aan gasten dat ze zijn opgemerkt, juist bij grote drukte.</p> <p>"Dat je eventjes groet, of alvast een drankje aanbiedt. Dat neemt vaak een heleboel onbegrip weg"</p> <p>"Kleine moeite, groot resultaat"</p>

# Pragmatische generatie Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Collegialiteit/saamhorigheid	Zeer hoog	Heeft grote connectie met extern: gasten vermaken. <i>"Als je een goed team hebt doe je alles voor elkaar. Gasten merken dat"</i>
Afwisselend werk	Gemiddeld	Heeft te maken met het niet stil hoeven zitten, maar ook met de diversiteit van het werk. <i>"Gewoon dynamisch. Er is altijd wat te doen"</i>
Ingebracht: Bezig zijn met eten en drinken	Zeer hoog	Dat is juist wat het werk aantrekkelijk maakt voor de meesten. Gasten 'in een totaal andere markt' bedienen zou een groot verschil maken.

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Communicatie management	Zeer hoog	<p>Wordt door sommigen als slecht ervaren. Regels en ideeën zijn daardoor onhandig, dan wel niet praktisch. Dat heeft slechte invloed op werkvreugde, maar vooral ook op gastbehandeling. Twee richtingen: niet luisteren naar de vloer, maar ook geen informatie geven aan de vloer.</p> <p><i>"Ze luisteren gewoon niet. Vinden dat zij weten hoe het moet maar ze leven in een droomwereld"</i></p> <p>Maar ook:</p> <p><i>"Bij ons is er wel frequent contact, als er iets is wordt er altijd wel in ieder geval geluisterd"</i></p>
Communicatie 'voor/achter'	Zeer hoog	<p>Tussen bediening en keuken is goede communicatie vereist (met name om gasten optimaal te kunnen bedienen), iets wat bij de meesten voor verbetering vatbaar is.</p> <p><i>"Het zijn totaal verschillende werelden. Bij ons rouleren we wel eens, zodat iedereen begrijpt wat belangrijk is"</i></p> <p><i>"Je ziet het in zoveel bedrijven, het zijn inderdaad verschillende werelden en er is veel wederzijds onbegrip"</i></p>



# Pragmatische generatie Amsterdam

## Werkdruk & Stress

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Algemeen	Zeer hoog	Stress in zijn algemeenheid, door drukte, is goed te hebben. Zeker als gasten zodanig worden opgevangen dat zij er begrip voor hebben. Stress is onlosmakelijk verbonden aan het beroep. Maar stress wordt meer en meer veroorzaakt door structureel personeelstekort en de (slechte) manier waarop dat wordt opgelost.
Kwaliteit tijdelijk personeel	Hoog	Vaak totaal gebrek aan ervaring. Goede mensen zijn niet te krijgen, het 'we-hebben-handen-nodig' aannamebeleid werkt averechts. <i>"De rest van het team heeft er niets aan, ik kan het werk van drie anderen opruimen. Dat kost mij alleen maar meer energie die ik beter in gasten kan stoppen"</i>
Motivatie tijdelijk personeel	Hoog	Parttimers komen vaak kort werken, waardoor ze de ziel van het bedrijf niet eigen maken. <i>"Die doen dat heel anders of niet zoals jij het wilt en dan ben je veel tijd kwijt met assisteren want je wilt jouw gasten toch een fijne dag geven zoals je dat gewend bent"</i>
Structurele onderbezetting	Hoog	Heeft vooral te maken met degene die verantwoordelijk is voor het maken van de roosters (veelal management). <i>"Een mannetje meer inroosteren is vaak de oplossing. Alleen wordt het bijna nooit gedaan vanwege de druk op kosten. Maar door weinig personeel lopen je gasten weg en dat kost je dan weer omzet"</i>

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Salaris	Hoog	Hoewel de meeste deelnemers in deze groep zeggen het voor zichzelf goed te hebben geregeld, vindt men dat het lage salaris een belangrijke veroorzaker is van het tekort aan goed opgeleid en gekwalificeerd personeel in de horeca.
Concurrentie goedkope krachten (studenten)	Hoog	0-uren contracten en organisaties als Temper zijn voor studenten een uitkomst. En ook voor het korte termijn kostenplaatje van de horecaondernemer. Maar: <i>"voor de lange termijn denk ik dat het juist belangrijk is om te investeren in vast personeel, juist in vaste contracten"</i>
Onfatsoenlijke CAO	Hoog	De Horeca CAO wordt als mager bestempeld, zeker in vergelijking tot 'andere' CAO's. <i>"Door het lage salaris is er een tekort aan mensen in de horeca. Ze komen gewoon niet"</i> <i>"En ik ken zat bedrijven die zich zelfs niet eens aan het afgesproken minimum loon houden"</i>
Fooi	Gemiddeld	Is aantrekkelijk, maar loopt sterk terug door pin betaling.

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Arbeidsduur, werktijden en Flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Vrijheid in tijdsindeling	Gemiddeld	Hoge mate van flexibiliteit. <i>"Dat ik niet van 9 tot 17 hoef. Het onregelmatige. Als ik van 9 tot 17 zou moeten, dag in dag uit, zou ik het gevoel hebben dat mijn hele leven bepaald is"</i>
Pauze beleid algemeen	Zeer hoog	Het belang van een adequaat pauzebeleid wordt gedeeld, staat niet ter discussie. Het is cruciaal om goed te blijven functioneren tijdens de dienst. Bij sommigen is het pauzebeleid goed geregeld, bij anderen juist helemaal niet. <i>"Ik ga niet beter functioneren als ik niet eet. Even chill, even eten. Anders ga ik stomme dingen doen"</i> <i>"Ik heb vandaag gewerkt van half tien tot half zes. Geen enkele pauze gehad. Er ligt in de keuken een banaan waar ik dan in het langslopen af en toe een hapje van neem"</i>
Pauze beleid roken	Hoog	Aangegeven wordt dat in de horeca door personeel veel wordt gerookt. Rokers krijgen pauze. Dat leidt tot grote irritatie bij degenen die niet roken. <i>"Als ik niet zou roken zou ik eisen om ook 'rookpauze' te krijgen. Mijn vader ging altijd een half uur eerder weg van zijn werk. Ga je nu al weg? Ja, ik rook niet..."</i>

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Doorgroeimogelijkheden	Gemiddeld	Zou aantrekkelijk kunnen zijn. Het lijkt per sector verschillend te zijn. In de hotellerie zijn er meer mogelijkheden. Stageplekken aanbieden zou ook kunnen bijdragen: <i>"want dat betekent dat je leermeester moet zijn. En dat is dan weer een aantrekkelijkere functie"</i>

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Overige arbeidsvoorwaarden

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Pensioen	Hoog	Wordt als slecht bestempeld. Dit moet omhoog om het werken in de horeca aantrekkelijker te maken. Andere sectoren hebben een beter pensioen.

# Pragmatische generatie Amsterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Gratis eten en drinken	Hoog	Sommigen betalen ervoor, anderen niet. De meesten zijn op de hoogte van het feit dat de Belastingdienst niet accepteert dat het gratis wordt verstrekt. Er lijkt geen eenduidig beleid te zijn, elke horecazaak regelt het op zijn manier. Dat betekent dat sommigen altijd gratis eten en drinken, anderen alleen 's avonds, en weer anderen een vergoeding moeten afdragen. Het 'eten op het werk' is wel iets wat het werken in de horeca aantrekkelijk maakt.
Lichamelijk actief werk	Laag	<i>"Je bent aan het lopen. Dat vind ik heel fijn, dat ligt mij meer dan dat ik de hele dag op kantoor zou zitten"</i>

# **ANALYSE GENERATIE X**

# Generatie X Rotterdam

## Groepsbeschrijving

De deelnemers uit deze groep zijn heel tevreden met hun baan, ze vinden zichzelf echte horecadieren. Ze geven de horeca een rapportcijfer tussen de 8-9 en zijn daarmee iets meer tevreden dan hun Amsterdamse collega's. Ze zijn de komende twee jaar niet van plan om van baan te wisselen. Drie deelnemers hebben 36-41 jaar horeca-ervaring. De overige drie deelnemers werken 3.5-7 jaar in de horeca. De deelnemers variëren van 47-61 jaar, 3 mannen en 3 vrouwen. De functies van de deelnemers zijn divers; twee deelnemers werken in de bediening, één in de logistiek, één heeft een eigen bedrijf, één is party manager en één is publieksmedewerker. Drie deelnemers werken fulltime, de overige drie deelnemers 20-30 uur per week. Vijf deelnemers hebben geen andere baan, één werkt ook als beeldend kunstenaar.



# Generatie X Rotterdam

## Key-points

Waar in Amsterdam gesproken werd over het lage salarisniveau in de horeca in het algemeen, is het eigen lage uurloon een belangrijke tekortkoming bij de Rotterdammers, vooral bij de deelnemers die later de horeca zijn ingestroomd. Sommige deelnemers, met een lange staat van dienst in de horeca, hebben manieren gevonden om dit beter te regelen (werken als ZZP-er, eigen zaak begonnen). Ook een gebrek aan vaste contracten en de magere CAO worden als problematisch gezien.

Ondanks dat de verdiensten beter zouden kunnen, houden de mensen van hun baan in de horeca. *"Ik vind het heerlijk, je bent een ander persoon. Het is een feestje, elke keer, je ziet die gasten binnenkomen en je weet deze mensen hebben betaald om hun feestje te hebben. De knop gaat automatisch om en je geeft een glimlach."* Collegialiteit, gast-contact en waardering zijn het belangrijkste voor hun werkgeluk. Maar ook hard werken, fysiek bezig te zijn en de afwisseling maakt dat de deelnemers van hun werk houden. *"Elke dag is anders, dat is het leukste van de horeca."* *"De tijd vliegt echt om, ik ben ook iemand die continue bezig moet zijn weet je wel. Het kan echt niet dat ik stil zit. Er is altijd wat te doen".* *"Het is topsport dat vergeten mensen weleens, het is echt topsport."*

De deelnemers houden van hard werken, maar een overschrijding van de werkdruk is een groot probleem. *"Ik heb niets tegen werkdruk maar er is een grens en je zit er al helemaal doorheen en er komt geen einde aan. Koks die meer dan 70 uur per week werken dat is gewoon normaal."* *"In de horeca vinden ze dat normaal, maar het is niet normaal."*

Geringe vakkennis van jonge collega's wordt ook bij deze groep gezien als een zeer groot probleem. Wel zijn zij positiever over de jongere generaties, die vaak erg hard moeten werken op hun jonge leeftijd en wordt de verantwoordelijkheid ook bij de werkgevers gelegd, de horeca is geen bijbaantje maar een vak. *"Weinig kennis, maar ik denk ook heeft te maken met dat het als bijbaantje wordt geïntroduceerd de horeca. Ze willen ze het liefst van 13 jaar in de horeca, want dan kosten ze niet zoveel."*

# Generatie X Rotterdam

## Key-points

Deze generatie kan de jonge collega's helpen om het vak te leren. Dit kan tevens helpen om het team sterker te maken. Sommige vinden jonge collega's begeleiden leuk, anderen zitten er niet op te wachten.

*"Wij die er langer werken moeten de jongeren het voordoen, maar daar wordt je niet voor beloond."*

*"Er werken heel veel jonge mensen, die begeleid ik en die leer ik de kneepjes van het vak, waar ze op moeten letten, dat ze gastgericht moeten zijn. De gast komt je salaris brengen die staat centraal en dan leer ik ze nog van alles eromheen. Dat vind ik heel erg belangrijk, want het is geen bijbaantje maar een vak." "De jongeren vinden het heel erg prettig."*

De mogelijkheden voor scholing zijn beperkt terwijl er wel vraag naar is. Iemand geeft aan: *"....ik zou graag kok willen worden, die ambitie heb ik maar ik loop best wel tegen de lamp aan. Ook door mijn leeftijd maar ook door het feit dat ik die opleiding gewoon niet kan betalen. Er wordt wel verwacht dat ik die opleiding zelf betaal, ik heb het geld niet. Dan hoor ik tegelijkertijd dat er 7000 koksvacatures open staan. Ja ik wil graag."*

# Generatie X Rotterdam

## Belangrijkste plus- en minpunten

+ Pluspunten	- Minpunten
<p>Liefde voor het vak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gast-contact</li><li>- Collegialiteit</li><li>- Waardering van gasten</li><li>- Altijd wat te doen / niet stilzitten</li><li>- Vak ontwikkeling</li></ul> <p>Afwisseling in werk en werktijden</p>	<p>Arbeidsvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salaris</li><li>- CAO</li><li>- Aanbieden van vast contract</li></ul> <p>Werkdruk &amp; Stress:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Overschrijding van de werkdruk</li><li>- Vakkennis van jonge collega's</li></ul>

# Generatie X Rotterdam

## 'Liefde voor het vak' (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Gasten/leuke sfeer	Zeer hoog	Heeft betrekking op de leuke sfeer met gasten en de diversiteit aan mensen. " <i>Gasten zijn meestal vrolijk, en ook de omgeving het is allemaal heel huiselijk ingericht, gezellig en knus.</i> "
Leuke collega's	Zeer hoog	" <i>Als je het met elkaar goed naar de zin hebt, straal je dat ook uit naar de gasten.</i> "
Gastheer/gastvrouw	Zeer hoog	Heeft te maken met de gast het naar de zin willen maken. Het oplossen van problemen en alternatieven aanbieden, improviseren. " <i>Ik vind dat je een probleemoplosser bent in alles en dat maakt het juist zo leuk.</i> "
Waardering van gasten	Zeer hoog	Waardering ontvangen van gasten voor het werk.

# Generatie X Rotterdam

## 'Liefde voor het vak' (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Afwisseling/ diversiteit	Gemiddeld	De diversiteit aan werkzaamheden, gasten en soms ook verschillende locaties waar gewerkt wordt. <i>"Elke dag is anders, dat is het leukste van de horeca."</i>
Altijd wat te doen	Zeer hoog	Heeft betrekking op het fijn vinden om hard te werken en ook om fysiek bezig te zijn. <i>"De tijd vliegt echt om, ik ben ook iemand die continu bezig moet zijn weet je wel. Het kan echt niet dat ik stil zit. Er is altijd wat te doen"</i> <i>"Als ik 5 minuten zou zitten, dan zeggen ze 'zie je niets om je heen', je traint jezelf ook om altijd dingen te zien. Het is nooit klaar. Ik vind het heerlijk, ik word gek als ik stilzit."</i> <i>"Het is topsport dat vergeten mensen weleens, het is echt topsport."</i>
Bezig zijn met eten en drinken	Gemiddeld	Passie voor eten en drinken. <i>"Ik ben begonnen op die cruiseschepen als serveerster, maar als het even kon zat ik wel bij de koks mee te gluren."</i> <i>"Om te koken, om iets te maken waarmee de gasten tevreden zijn."</i>

# Generatie X Rotterdam

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Waardering werkgever	Hoog	Wordt gezien als belangrijk. Het is wisselend of waardering gegeven/ ervaren wordt.

# Generatie X Rotterdam

## Werkdruk & Stress (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Geringe vakkennis jonge collega's	Zeer hoog	<p>Wordt gezien als een groot probleem, benoemd wordt ook dat de jongeren hard moeten werken voor hun jonge leeftijd.</p> <p><i>"Weinig kennis, maar ik denk ook heeft te maken met dat het als bijbaantje wordt geïntroduceerd de horeca. Ze willen ze het liefst van 13 jaar in de horeca, want dan kosten ze niet zoveel."</i></p> <p><i>"De meeste mensen wat ik dan zie die via Temper werken, dan zie ik die mensen voorbij komen en dan denk ik wat kom je hier in godsnaam doen. Ze kunnen niets, ze weten niets. En dat zijn studenten en het eerste wat ze vragen als ze binnenkomen, hoelaat kan ik naar huis? Ja dan zou ik zeggen nu gelijk. Ja, want zo werkt het natuurlijk niet in de horeca."</i></p> <p><i>"Het begint bij de werkgever want die wil die jonge mensen aantrekken."</i></p> <p><i>"Er moet meer voor gedaan worden, je bent in principe altijd begonnen als een bijbaantje of een studentenbaantje."</i></p>

# Generatie X Rotterdam

## Werkdruk & Stress (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Jonge mensen begeleiden	Gemiddeld	<p>Wisselend of dit als positief wordt ervaren.</p> <p><i>"Er werken heel veel jonge mensen, die begeleid ik en die leer ik de kneepjes van het vak, waar ze op moeten letten, dat ze gastgericht moeten zijn. De gast komt je salaris brengen die staat centraal en dan leer ik ze nog van alles eromheen. Dat vind ik heel erg belangrijk, want het is geen bijbaantje maar een vak."</i> <i>"De jongeren vinden het heel erg prettig."</i></p> <p><i>"Wij die er langer werken moeten de jongeren het voordoen, maar daar wordt je niet voor beloond."</i></p>
Werkdruk overschrijding	Zeer hoog	<p>Overschrijding van de werkdruk. Werkgevers luisteren hier niet naar, het wordt als normaal gezien.</p> <p><i>"Ik heb niets tegen werkdruk maar er is een grens en je zit er al helemaal doorheen en er komt geen einde aan. Koks die meer dan 70 uur per week werken dat is gewoon normaal."</i></p> <p><i>"In de horeca vinden ze dat normaal, maar het is niet normaal."</i></p> <p><i>"Het is altijd geweest van, 'had je dit werk maar niet moeten kiezen'."</i></p>



# Generatie X Rotterdam

## Financiële beloning & contracten (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Salaris	Zeer Hoog	Het betreft het eigen lage uurloon. Sommige deelnemers, met een lange staat van dienst in de horeca, hebben manieren gevonden om het beter te regelen (werken als ZZP-er, eigen zaak begonnen) vooral de deelnemers die later zijn ingestroomd benoemen het lage uurloon. <i>"Het uurloon is laag ja, echt erg laag."</i> Ik werk nu een jaar als ZZP-er, een aantal opdrachtgevers waar ik werkte boden mij een vaste baan aan, en ja dat is gewoon studententarief daar kom ik mijn bed niet voor uit. Dus blijf ik als ZZP-er werken".
Fooi	Zeer hoog	Fooi is een welkome aanvulling op het (lage) salaris. Bij sommige is er veel frustratie over de manier waarop de fooi verdeeld wordt. <i>"Wij krijgen ook tip, maar mogen geen dubbeltje houden. Het gaat in een pot en hebben wij hebben daar geen inzicht in. Wat ik jammer vind je loon is laag en je tip, je weet niet wat daarmee gebeurt."</i>
Niet werken geen inkomen (ZZP)	Gemiddeld	Wordt gezien als groot nadeel van ZZP-er zijn.

# Generatie X Rotterdam

## Financiële beloning & contracten (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Aanbieden vast contract	Hoog	Moeilijk om een vast contract te krijgen, hoop gedoe.
CAO / pensioen	Hoog	Wordt als zwak bestempeld.

# Generatie X Rotterdam

## Arbeidsduur, werktijden en Flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Flexibele werktijden	Gemiddeld	Heeft betrekking op verschillende werktijden en flexibiliteit in werktijden, het verschilt of deelnemers dit als aantrekkelijk ervaren. <i>"Ik moet er niet aan denken dat ik elke ochtend in dezelfde metro zou zitten, ik zou gek worden."</i> <i>"Ik zou betere werktijden willen, niet 's nachts dat komt soms voor maar ik ben vrij om nee te zeggen."</i>
Druk op Privé leven	Gemiddeld	Door lange werkweken en werken in de avond, het weekend en feestdagen staat er druk op het privé leven en sociale contacten buiten het werk om.
Opnemen van Verlof	Gemiddeld	Heeft betrekking op lastig verlof kunnen krijgen en tijdens verlof gebeld worden om toch te komen werken.

# Generatie X Rotterdam

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Vakontwikkeling / opleidingsmogelijkheden	Hoog	<p>Heeft betrekking op bijscholing en ook op opleidingsmogelijkheden voor functieveranderingen binnen de horeca.</p> <p><i>"Ik vind het fijn dat ik me in mijn vak kan ontwikkelen, ik volg de trends. Als er iets veranderd dan is het wel voeding, inzichten in voeding en super foods en dat soort dingen. Ik vind het leuk om dat te volgen en dat ook te kunnen koken voor mijn gasten."</i></p> <p><i>"Ik heb opleidingsmogelijkheden negatief aangegeven, dat is omdat ik graag kok zou willen worden, die ambitie heb ik maar ik loop best wel tegen de lamp aan. Ook door mijn leeftijd maar ook door het feit dat ik die opleiding gewoon niet kan betalen. Er wordt wel verwacht dat ik die opleiding zelf betaal, ik heb het geld niet. Dan hoor ik tegelijkertijd dat er 7000 koksvacatures open staan. Ja ik wil graag."</i></p>
Carrière perspectief	Gemiddeld	<p><i>"Ik hoop dat dat er wel aan gaat komen ja, want ik heb toch die koksopleiding nodig wil ik verder."</i></p>

# Generatie X Rotterdam

## Overige arbeidsvoorwaarden

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ziekte-uitkering	Laag	Het afdwingen van een ziekte-uitkering door een slechte CAO en nalatigheid vanuit werkgever bij verzorgen uitkering van langdurige ziekte.

# Generatie X Rotterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Verantwoordelijkheid	Gemiddeld	Zelfstandigheid in werken, verantwoordelijkheid mogen dragen voor eigen werk. Geldt vooral voor de ZZP'ers.
Gratis eten en drinken	Hoog	Gratis kunnen mee eten wordt gezien als een aantrekkelijk voordeel. Ook wordt benoemd dat veel eten wordt weggegooid. Eten dat wordt weggegooid mag niet worden meegenomen naar huis, wat de deelnemers als verspilling ervaren.

# Generatie X Amsterdam

## Groepsbeschrijving

De deelnemers uit deze groep zijn over het algemeen tevreden met hun baan. Zij geven de horeca een rapportcijfer tussen de 7-8 en zijn de komende twee jaar niet van plan om van baan te wisselen. Vijf deelnemers hebben meer dan 25 jaar horeca-ervaring. Twee deelnemers hebben minder ervaring (3 jaar en 2 maanden). De deelnemers variëren in leeftijd tussen de 49-61 jaar, 4 mannen en 3 vrouwen. Drie deelnemers werken in een restaurant, twee in een hotel en twee in een café. Drie deelnemers werken in het management, twee zijn barmedewerker, één is keukenhulp en één is hostess. vier deelnemers werken meer dan 30 uur per week, de overige vier minder. Zes deelnemers hebben geen andere baan, één werkt ook als muzikant.

# Generatie X Amsterdam

## Key-points

De behoeften van generatie X in Amsterdam laten veel overeenkomsten zien met de pragmatische generatie uit Amsterdam. Ook generatie X ziet het lage salaris niveau als zwak punt voor de nieuwe generatie 'vaste' medewerkers, maar niet perse voor zichzelf. Ze hebben zelf een redelijk salaris kunnen opbouwen door hun lange staat van dienst, vaak bij hetzelfde bedrijf. Wel zitten zij hierdoor 'vast' in hun huidige baan, *"Als ik wil switchen moet ik minimaal 500-600 euro gaan inleveren en de onzekerheid over een nieuw vast contract."* De Horeca CAO wordt als mager bestempeld en groeit niet mee met de economie. *"Ik zit al heel lang in de horeca en ik verdien niet slecht. Alleen de bottleneck is het personeel wat er moet komen, het is een horeca CAO'tje, die vinden het niet meer interessant om voor dat geld bij ons te komen werken, want zat andere banen."*

Ook generatie X ziet een gebrek aan passie en kwaliteiten van collega's als grootste negatieve factor in hun werkgeluk. Slecht werkende uitzendkrachten en parttimers zorgt voor een hogere werkdruk voor vaste medewerkers. De oorzaak hiervan zit in het personeelstekort. *"Ik word dood en dood moe van steeds maar hetzelfde herhalen. Ze doen het gewoon niet."* *"Dat uitzendbureau dat is echt om te janken, ik mis gewoon die passie."* *"Ik werk met veel collega's en het verloop is heel groot. Daardoor wordt de werkdruk verschoven. Ze denken 'morgen ben ik hier toch niet meer'."* *"Dat groepje parttimers probeer je ook vast te houden maar er zit geen passie bij die mensen, die doen het alleen maar om een centje bij te verdienen en om een studie te doen."*

Voor generatie X zijn klant-contact en waardering, een fijne sfeer en collegialiteit de belangrijkste positieve factoren in hun werkgeluk. *"Geen een dag is hetzelfde".* *"De mensen zijn uit, iedereen zit daar voor zijn plezier"*. Ook flexibele werktijden en afwisseling in werktijden maakt het werken in de horeca blijvend aantrekkelijk.

Een belangrijke bedreiging voor werkgeluk kan zijn een slecht management/slechte werkgever. *"Bij mij ligt het eraan dat het steeds weer overgenomen en verkocht wordt, ik heb vreselijk slechte werkgevers iedere keer. Het werk opzich is hartstikke leuk, ik werk er heel graag, maar als je iedere keer weer geconfronteerd wordt met die oplichters. Dat maakt dat ik het helemaal zat ben."*



# Generatie X Amsterdam

## Belangrijkste plus- en minpunten

+ Pluspunten	- Minpunten
<p>Liefde voor het vak:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gast-contact</li><li>- Collegialiteit / Sfeer</li><li>- Mensen van dienst kunnen zijn</li><li>- Waardering van gast</li></ul> <p>Arbeidsduur, werktijden, flexibiliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Flexibele en wisselende werktijden</li></ul>	<p>Financiën/CAO:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salaris</li><li>- CAO</li><li>- Pensioen</li></ul> <p>Werkdruk &amp; Stress:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Personeelstekort</li><li>- Gebrek aan passie en kwaliteit parttimers en uitzendkrachten</li><li>- Werkdruk</li></ul>

# Generatie X Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Contact met gasten	Zeer hoog	Contact met veel verschillende mensen, dit zorgt er ook voor dat elke dag anders is.
Mensen van dienst kunnen zijn	Hoog	Heeft betrekking op het energie krijgen van mensen kunnen helpen.
Ingebracht: Waardering van de gast	Zeer hoog	Waardering krijgen voor het werk van gasten is erg belangrijk.
Ingebracht: Bezig zijn met eten en drinken	Zeer hoog	Wordt als aantrekkelijk ervaren in het werk.

# Generatie X Amsterdam

## 'Liefde voor het vak' (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Collegialiteit / goede sfeer	Hoog	<p>Heeft betrekking op het zorgen voor een goede sfeer in het bedrijf, samen met het team én met de klanten. Ook wordt de rol van de eigenaar hierin benoemt, wat de eigenaar wil uitstralen is mede bepalend voor de sfeer en de klandizie.</p> <p><i>"De mensen zijn uit, iedereen zit daar voor zijn plezier."</i></p> <p><i>"Ik vind de mensen zo aardig, het zijn vier eigenaren en ze stralen gewoon een hele goede sfeer uit."</i></p>

# Generatie X Amsterdam

## Interne communicatie & Management

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Kwaliteit van werkgever	Laag	<p><i>"Bij mij ligt het eraan dat het steeds weer overgenomen en verkocht wordt, ik heb vreselijk slechte werkgevers iedere keer. Het werk opzich is hartstikke leuk, ik werk er heel graag, maar als je iedere keer weer geconfronteerd wordt met die oplichters. Dat maakt dat ik het helemaal zat ben. Dat hoor je de laatste tijd steeds vaker, het is echt het witwassen wat in de horeca gebeurt. Dat zoveel cafés worden overgenomen door dat soort mensen. Ik ben er klaar mee."</i></p> <p>Het is frustrerend dat een werkgever niet goed presterende collega's niet aanspreekt  <i>"Eigenaren durven er ook niets van te zeggen, ze zijn veel te bang dat het personeel weer wegloopt dan hebben ze niets meer."</i></p>
Ingebracht: Waardering werkgever	Zeer hoog	<p>Waardering van de werkgever is zeer belangrijk, maar de ervaren waardering is wisselend.  <i>"Als je een verkeerde manager treft kan die het ook behoorlijk voor je verpesten."</i></p>

# Generatie X Amsterdam

## Werkdruk & Stress (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Werkdruk	Zeer hoog	<p>Dit heeft betrekking op het grote verloop in collega's en de geringe kwaliteit van collega's (zowel extern als intern). Dit vergroot de werkdruk van de vaste mensen, waar veel irritatie over is. Kan ook niet los gezien worden van het personeelstekort.</p> <p><i>"ze kunnen rooster maken wat ze willen maar ze blijven toch gaten houden."</i></p> <p><i>"Ik werk met veel collega's en het verloop is heel groot. Daardoor wordt de werkdruk verschoven. Ze denken 'morgen ben ik hier toch niet meer'."</i></p> <p><i>"Eigenaren durven er ook niets van te zeggen, ze zijn veel te bang dat het personeel weer wegloopt dan hebben ze niets meer."</i></p>
Personeelstekort	Zeer hoog	<p>Wordt vooral genoemd in relatie tot werkdruk en frustraties omtrent gebrek aan passie, motivatie en lage kwaliteit van uitzendkrachten en parttimers.</p>

# Generatie X Amsterdam

## Werkdruk & Stress (2)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Passie en kwaliteiten parttimers en uitzendkrachten	Zeer hoog	<p>Er zijn veel frustraties over de passie en kwaliteiten van uitzendkrachten en parttimers, die ingezet worden door het personeelstekort.</p> <p><i>"Een vast groepje mensen die bij ons werken, sommige werken al 15-30 jaar, die trekken het allemaal wel. Die weten wat ze moeten doen en zijn op elkaar ingespeeld. Maar er is bij geen personeel te vinden, dus we gaan aanvullen met uitzendbureaus, of we gaan heel veel parttimers aannemen. "Dat groepje parttimers probeer je ook vast te houden maar er zit geen passie bij die mensen, die doen het alleen maar om een centje bij te verdienen en om een studie te doen."</i></p> <p><i>"Dat uitzendbureau dat is echt om te janken, ik mis gewoon die passie."</i></p> <p><i>"Ik wordt dood en dood moe van steeds maar hetzelfde herhalen. Ze doen het gewoon niet, het zit er niet in."</i></p>

# Generatie X Amsterdam

## Financiële beloning & contracten

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Horeca CAO	Zeer hoog	De horeca CAO wordt als slecht bestempeld. <i>"De economie groeit maar de horeca CAO staat al jaren stil."</i>
Salaris	Zeer hoog	De meeste deelnemers zijn tevreden met hun eigen salaris, het kan beter maar ze zijn tevreden. Ze hebben hun salaris goed kunnen regelen omdat ze al jaren bij de werkgever werken. Wel wordt benoemd dat het heel lastig is voor hun om te switchen naar een andere werkgever. Een groot deel van het salaris moet dan ingeleverd worden. Ook is de vraag of ze daarna weer een vast contract kunnen krijgen. Ze zitten veelal 'vast' in deze baan. <i>"Ik ben 59 dus ga maar eens een andere baan zoeken, ik zit al heel lang in de horeca en ik verdien niet slecht. Alleen de bottleneck is het personeel wat er moet komen, het is een horeca CAO'tje, die vinden het niet meer interessant om voor dat geld bij ons te komen werken, want zat andere banen zeker nu met de economie die booming is. Wij blijven gewoon kabbelen met een horeca CAO die bijna niet mee gaat."</i> <i>"Als ik wil switchen moet ik minimaal 500-600 euro gaan inleveren en de onzekerheid over een ."</i>
Toeslagen avond/weken/nacht	Hoog	Heeft betrekking op het gebrek aan toeslagen. Omdat andere braches, bijv. retail, deze toeslagen wel hebben kan het salaris hier veel hoger uitvallen.

# Generatie X Amsterdam

## Arbeidsduur, werktijden en Flexibiliteit

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Flexibele en wisselende werktijden	Hoog	Hoge mate van flexibiliteit in werktijden en afwisseling in werktijden.
Werken 's avonds laat of 's ochtends vroeg	Gemiddeld	Dit wordt als onaantrekkelijk ervaren om in de horeca te werken in het algemeen, de meeste deelnemers draaien zelf dagdiensten.
Werken op zon- en feestdagen	Gemiddeld	Het wordt als vervelend ervaren dat de eigen familie vaak niet compleet is met feestdagen en verjaardagen.



# Generatie X Amsterdam

## Leren en ontwikkelen

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Vergaren van mensenkennis	Gemiddeld	<i>"In de 25 jaar dat ik in de horeca gezeten heb, heb ik daar mijn meeste mensenkennis door opgedaan en zit je 9.5 van de 10 keer altijd goed, ook in je privé leven als je mensen tegenkomt. Daar heb ik heel wat aan gehad."</i>
Ingebracht: Studiemogelijkheden	Hoog	Wordt als positief ervaren. Bij sommige deelnemers zijn hier mogelijkheden voor (sociale hygiene, HCCP etc.)
Ingebracht: Carrieperspectief	Hoog	Voor het behouden van mensen wordt dit als belangrijk ervaren, maar niet bij alle werkgevers zijn er mogelijkheden.

# Generatie X Amsterdam

## Overige arbeidsvoorwaarden

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Ingebracht: Pensioen	Hoog	Wordt als slecht bestempeld. <i>"Ik heb ook eens geïnformeerd om extra geld te storten, dat kon ook niet, het is ook een hele logge organisatie dat horecapensioen."</i>  <i>"Als je niet oplet betalen ze pensioen niet, maar ze halen het wel van salaris af."</i>
Ingebracht: collectieve ziektekostenverzekering	Gemiddeld	Aantrekkelijk, mits een goede invulling. De huidige collectieve ziektekostenverzekering wordt niet als aantrekkelijk ervaren.

# Generatie X Amsterdam

## Overig (1)

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Goedkoop in een ander hotel overnachten	Laag	Dit geldt voor 1 van de deelnemers, zij ervaart dit als een leuke bijkomstigheid.
Lekker eten	Gemiddeld	Het mee-eten van lekker eten op het werk wordt als aantrekkelijk ervaren, dit geldt vooral voor restaurantmedewerkers. Bij de meeste is dit niet gratis, maar als het gratis is zou dit het werken in de horeca wel aantrekkelijk zijn.
Lichamelijk werk	Gemiddeld	In beweging zijn op het werk wordt door sommige als positief ervaren, maar lang achter elkaar staan juist als negatief. <i>"Ik zou niet de hele dag op kantoor kunnen zitten, echt niet."</i> <i>"Zes uur achter elkaar staan, ik hou het wel vol maar het is pittig."</i>
Verleiding van veel alcohol drinken na het werk	Gemiddeld	Het is gezellig, maar niet goed om het regelmatig te doen.

# Generatie X Amsterdam

## Overig

Item	Instemming	Toelichting (quotes)
Arbotechnische aspecten	Gemiddeld	Bij sommige deelnemers kunnen arbotechnische aspecten beter, zoals een kleine en warme werkruimte. Het rookverbod wordt als erg positief ervaren. <i>"Voor de schermen is alles picobello, maar achter de schermen mag ook weleens geld gependeed worden."</i>
Ingebracht: Gratis eten en drinken	Hoog	Bij de meeste is dit niet gratis, maar als het gratis is zou dit aantrekkelijk zijn.