

# Het personeel is 'op'. WAT NU?

14  
haalbare  
tips

Het lijkt erop dat het personeel in de horeca 'op' raakt. Letterlijk, maar ook figuurlijk. Want vacatures raken niet ingevuld, waardoor trouwe krachten het zwaar hebben. Bovendien swingen alle mogelijke kosten tegenwoordig de pan uit.

Dat zorgt voor stress, en niet in het minst bij horeca-ondernemers. Omdat deze periode niet zomaar zal overwaaien, is het tijd om je zaak onder de loep te nemen. En om je daarbij te helpen, schotelen we je in deze publicatie 14 vragen voor. Door over die vragen na te denken, zet je stappen richting een efficiëntere werking.

Zal elk puntje van toepassing zijn op jouw zaak? Neen. Maar wie goed kijkt en onderzoekt wat wel past binnen zijn concept, kan winst rapen; zowel qua werkdruk, als op andere kostenposten zoals energie en foodcost. Ben je dus klaar om je manier van werken kritisch te bekijken? Actie!

Horeca Forma

PS: Je vaste werknemers hebben recht op ons gratis opleidingsaanbod, en jij als werkgever ook (onder voorwaarden). Ontdek meer dan 100 opleidingen hier!



# 1

## Kan ik mijn kaart beperken?

**Je kaart (tijdelijk) vereenvoudigen is winst in keuken én zaal. Via de Menu Engineering-methode ontdek je welke gerechten 'winnaars', 'verliezers', 'hardlopers' en 'slapers' zijn.**

Dankzij deze methode schrap je pijnloos gerechten waar je eigenlijk te veel tijd insteekt en geen winst uithaalt. Ook de klant wint, want minder keuze is minder keuzestress!

En er zijn nog voordelen! Je gooit minder weg, je stockbeheer wordt makkelijker, de aankoop gaat vlotter en je hebt meer grip op je foodcost. Hoe klein moet je kaart dan zijn? Dat verschilt bij elk type zaak. De allerkleinste kaarten bestaan uit amper 5 voorgerechten, 5 hoofdgerechten en 3 desserts die bij voorkeur wisselen met de seizoenen.

Ken je de keuzeparadox? Een studie bewees dat een overaanbod vooral negatieve effecten heeft bij de gast, want:

- » Het verlaagt het kwaliteitsgevoel
- » Het ondermijnt de prijs
- » Het zorgt voor onzekerheid
- » Het zorgt dat de gast teruggrijpt naar wat hij al kent

**Dit is een WINNER!**  
Je houdt niet alleen de werkuren en dus personeelskosten onder controle, maar ook de foodcost en energiekost!

**OPLEIDING**

Analyseer je opbrengsten met Menu Engineering



## Extra inzicht:

Sommige gerechten op je kaart doen het misschien wel goed, maar dreigen onbetaalbaar te worden door stijgende grondstof- en energiekosten.

Dan kan het de moeite zijn om ingrediënten te veranderen, zonder in te boeten op kwaliteit.

Een voorbeeld: een gezond, smakelijk en goedkoop alternatief voor dure kabeljauw is heek. Schrik voor negatieve klantenreacties? Die kan je opvangen door smakelijk over de vis te vertellen en 'm goed te verkopen. In het geval van de heek kan je zeggen dat je mensen wil laten proeven van onbekende maar even lekkere vissoorten. Of dat de heek erg populair is in het buitenland. Of dat die soort minder bevestigd wordt.

Zo verras je je gasten en bezorg je hen een leuke beleving!



## 2 Wat doen we zelf, wat besteden we uit?

**Je aardappelen laat je voorgesneden aanleveren, maar je besteedt uren aan het schillen en versnijden van wortelen, uien, bloemkool, etc. ...! Is dat wel altijd nodig?**

Vacuümtechnieken staan garant voor kwaliteit en versheid van halffabricaten, en de negatieve bijklank van uitbesteden zit tussen je oren. Want eigenlijk moet je slim kiezen wanneer je wat gebruikt. En die keuze laat je afhangen van de bereiding, foodcostberekening en smaaktest. Boet je dan niet in op smaak? Niet per se. In soepen of sauzen kan je bijvoorbeeld gerust voorgesneden wortel gebruiken. Dresseer je een worteltje puur op het bord? Dan koop je 'm vers en onbewerkt in.

Onderzoek de mogelijkheden bij je groothandel. Nog interessanter? Samenwerken met lokale kleinhandelaars. Sommige brasserieën laten de

lokale slager hun stoofvleesreceptuur bereiden en vacuüm aanleveren. De bereiding blijft origineel (het is het recept van de brasserie), maar de chef krijgt wel ruimte om creatief te zijn, nieuwe recepten te ontwikkelen, foodcostberekeningen te doen, enz. Veel boeiender dan alwéér stoofvlees klaarmaken. Bovendien is dat duur geworden: koelen, bakken, garen, vacuümeren, enz. Dat vreet gas en elektriciteit.

Veel handelaars staan open voor afspraken rond kwaliteit, porties, allergenen, logistiek, enz. Speel die lokale samenwerking uit in je marketing. Zo worden zijn klanten jouw gasten, en omgekeerd.


**OPLEIDING**

Foodcostberekening



Dit is een WINNER!

Je houdt niet alleen de werkuren en dus personeelskosten onder controle, maar ook de foodcost en energiekost!



“De échte kookkunsten van een chef komen tot uiting in de bereiding en de afwerking van een gerecht. Niet in de voorbereiding.”

### 3 Welke handelingen op het bord zijn overbodig?

**Een mooi gedresseerd bord verrast! Maar is die espuma echt je tijd waard?**

Stel jezelf daarom de vraag: wat is overbodig? 3 handelingen per medewerker is ideaal om soepel te werken. Vanaf 4 handelingen is er een tweede persoon nodig, of het eten wordt koud op de pas. Bepaal dus per handeling of het je tijdsinvestering waard is. Gastronomische restaurants kunnen zich doorgaans meer handelingen veroorloven dankzij de hogere verkoopprijzen.

**Dit is een WINNER!**

Je houdt niet alleen de werkuren en dus personeelskosten onder controle, maar ook de foodcost en energiekost!

### 4 Welke producten hebben minder bewerking nodig?

**Minder versnijden, meer tonen! Mensen zien graag wat ze eten, dus serveer eens een kleine zeebaars of forel in z'n geheel.**

Graatjes hoeven echt geen probleem te zijn voor je gast. Want als je kelner erbij vertelt dat je die krokante in-boter-gebakken-zijgraatjes ook mag opeten, begint het watertanden. Bovendien toon je een vers product, en daar kan niemand iets tegen hebben.

Met groenten kan dat trouwens ook. Een compleet worteltje op het bord, ziet er mooi, gezond en vers uit. Wist je trouwens dat de topjes van boontjes vol smaak en vitamines zitten? En rode biet of knolselder kan je gerust in de schil laten. Wel goed wassen, natuurlijk.

### 5 Wie doet het poetswerk?

**In jouw team is niemand vies van het vuile werk. Zelfs de chef-kok schrobt en poetst om middernacht nog zelf de keuken, en krijgt daar veel respect voor. Maar het zijn wel dure uren.**

Een extra uur slaap of ontspanning, of meer energie voor taken die er echt toe doen zoals foodcostberekeningen, recepten uitwerken, nadenken over de zomersuggesties, ... daar hebben je medewerkers echt iets aan. Laat het poetswerk dus af en toe over aan de poetsfirma. Want al schakel je hen maar 1 keer per week in om de koelcel, dampkap, ovens, ... te kuisen; dat scheelt meteen in werkdruk.

Toch vasthouden aan dat collectief poetsmoment? Benut het dan optimaal. Doe een gezamenlijke debriefing van de service. Wat ging vlot, wat kan beter?



## 6 Hoe breng ik meer structuur in mijn service?

**Is jouw service al in een stappenplan gegoten? Zeker doen, want duidelijke afspraken bij het zaalteam zorgen voor een vlottere service en zijn een houvast op drukke momenten.**

Splits je service op in kleine stappen: aankomst van de gast, bestelling, de rekening en alles ertussen. Bepaal dan per stap wat er moet gebeuren. Zo wordt de kwaliteit van je service vooral afhankelijk van afspraken en niet meer van wie er op dat ogenblik aan het werk is.

Met die aanpak kan je je concept en verhaal sterker uitdragen en voortdurend kwaliteit leveren. Enkele voorbeelden? Spreek af dat wie de gast onthaalt, de aperitiefsuggestie meedeelt. Of dat kelners bestellingen steeds opnemen met het gezicht naar de deur (en zo meteen zien dat er volk toekomt). Ga liever voor 10 afspraken die iedereen naleeft,

dan voor 20 afspraken die iedereen vergeet. En hou voor en na de service een *briefing* en *debriefing* van enkele minuten. Daarin overloop je de belangrijkste afspraken en de verkoopdoelstellingen van de dag.

Tijdens de opleiding 'Service met een wow-factor' leer je zo'n stappenplan opmaken. Het verkleint de kans op fouten en verhoogt de gasttevredenheid. En de omzet, met zo'n 10 tot 14% zelfs, blijkt uit onderzoek.

**OPLEIDING**

Service met  
een wow-factor



## 7 Hoe beheer ik mijn reservaties?

Met reservatiemanagement beheer je je reservaties op een slimme manier. Zo heb je meer controle over de flow in je zaak.

**Spreid de coup de feu:** Dat doe je door het aantal reservaties per kwartier of per halfuur te beperken. Zowel de zaal als de keuken krijgen meer ademruimte, en dat voelen je gasten. Gebruik hiervoor een online reservatietool.

**Kies voor vaste reservatie-uren:** Sta bijvoorbeeld enkel reservaties toe om 18u of om 20u en communiceer duidelijk het einduur. Zo tafelt heel de zaak in dezelfde kadans: voorspelbaar, efficiënt en met mogelijk een verdubbeling van de bezetting.



## 8 Welke drankjes kunnen (deels) op voorhand gemaakt worden?

**Huisgemaakte dranken zijn goed voor je rendement. Op een home made ice tea verdien je meer dan op een Coca Cola, tenminste als je geen uren verliest aan de bereiding.**

**Pre-batch** daarom je dranken. Dat betekent dat je drankjes (of delen ervan) op voorhand klaarmaakt in grotere hoeveelheden. Zo moet je ze in volle service enkel nog afwerken.

5 voordelen van prebatchen:

- » Consistente kwaliteit
- » Snelle bediening
- » Tijds winst achter de bar
- » Perfecte drankjes, ook zonder ervaring
- » Ideale taak voor rustige momenten

Verlies beperk je door ascorbinezuur (vitamine C) toe te voegen. Zo blijft je drankje langer vers. Invriezen is natuurlijk ook een optie.

Maar de ultieme tip om niets weg te gooien, is verkoop. Geef je cock- of mocktail een mooie plaats op je kaart en informeer je kelners.

Niet elk drankje kan je pre-batchen, maar durf toch de stap te wagen. Elke handeling die het barpersoneel kan overslaan in volle service, is tijd gewonnen. Voor je gasten moet je het alleszins niet laten. Zolang jij kwaliteit levert, komen ze terug.

### OPLEIDINGEN

- [Wintermocktails](#)
- [Wintercocktails](#)
- [Zomermocktails](#)
- [Zomercocktails](#)
- [De wereld van spirits, sterke dranken en likeuren](#)
- [Intro tot mixology: de kunst van cocktails mengen](#)
- [Meer en beter verkopen in de bediening](#)



Dit is een WINNER!

Je houdt niet alleen de werken en dus personeelskosten onder controle, maar ook de foodcost en energiekost!

Elke cocktail of mocktail heeft zo dezelfde kwaliteit, ongeacht wie 'm klaarmaakt



START TO PRE-BATCH

Ingrediënten voor 1 liter (10 eenheden)

## Lazy Red Cheeks

- 15 cl vodka
- 23 cl gin
- 8 cl violetsiroop
- 8 cl suikersiroop
- 20 cl citroenpuree
- 26 cl framboospuree
- Eventueel een mespunt ascorbinezuur

Schud alle ingrediënten door elkaar en bewaar in de koelkast. Jouw pre-batch is klaar!

De bestelling komt binnen?  
Serveer de cocktail in 15 seconden:

1. Doe 10 cl van de pre-batch in een tumblerglas.
2. Vul op met crushed ice.
3. Werk af met een takje munt en een verse framboos.

# 9

## Betrek ik mijn medewerkers voldoende?

**Wil je aanpassingen doorvoeren? Betrek je medewerkers en steek de koppen bij elkaar. Zij weten wat veel tijd kost en wat de gast belangrijk vindt.**

Je medewerkers weten best wat leeft in de keuken en zaal. Informeer hen over je plannen, toets af en verfijn ze samen. Want blije medewerkers maken echt het verschil. Werk je in de zaal met een verlegen persoon die wel punctueel en snel is? Misschien voelt die zich beter bij *runnen* en kan iemand anders meer verkoop op zich nemen. En geef opleidingskansen! Want de kennis en ervaring van 6 uur opleiding levert uiteindelijk veel meer op dan 6u koken of tafels afruimen.

### OPLEIDING

Je medewerkers (tevreden) houden



# 10

## Moet ik het sluitingsuur herbekijken (of invoeren)?

**Je kent ongetwijfeld dat laatste tafeltje dat nog een uur doet over een drankje, terwijl het niets meer opbrengt en iedereen wel wat slaap (of ontspanning) kan gebruiken. Weg ermee.**

Een zelfgekozen sluitingsuur is een interessante manier om de werkdruk en loonkost te verlagen. Communiceer het sluitingsuur via al je kanalen en geef een half uurtje op voorhand een *last call*. Dat is een pak vriendelijker dan plotseling de rekening brengen en de sfeerlichten te doven. Duidelijke communicatie is hier de sleutel tot succes. Extra punten als je je gasten doorverwijst naar een tof café in de buurt dat wel nog open is!

Dit is een WINNER!

Personeelkosten dalen, je mensen krijgen meer vrije tijd. En de impact op de energiekosten is uiteraard aanzienlijk.

# 11

## Welke taken doen mijn mensen als het rustig is?

**Tijdens de coup de feu zijn er altijd handen tekort. Maar doet het omgekeerde zich soms ook voor?**

Denk op voorhand na over wat je medewerkers kunnen doen tijdens daluren. Laat hen de home made limonade pre-batchen (zie tip 8), brainstormen over een naam voor het volgend event, of nadenken over een vlottere service. Dat is interessanter dan wéér de stock opruimen. Of misschien kan jouw keukenmedewerker het koffiemachine leren bedienen om 's avonds bij te springen in de zaal? Zo'n zaken helpen om de personeelspuzzel te leggen. Hulp nodig met zo'n opleidingen? Wij hebben ook de basics in huis!

### OPLEIDING

- Barista Level 1
- Bar Basics





# 12

## Wat kunnen mijn gasten zelf doen?

**Als het past binnen je concept, kan je een deel van de service overlaten aan de gast.**

**Bestellen aan de bar:** Je gast krijgt sneller wat hij wil, en vindt het daarom vast geen probleem. Om scherven te vermijden, breng je de bestelling best wel aan hun tafel.

**Afrekenen aan de bar:** Ontlast het zaalpersoneel en laat degene die afreken polsen naar de ervaring. Let op dat gasten bij terrasjesweer niet weglopen zonder te betalen.

**Bestellen (en betalen) via QR-code:** QR-codes leveren tijdswinst op, want je moet geen kaart meer brengen, bestellingen opnemen of rekeningen presenteren. Zorgt die sticker niet voor afstand? Die compenseer je met een warme ontvangst. Benut ook de extra tijd om nauw contact te maken.



### OPLEIDING

- Service met een wow-factor
- Je eigen marketingplan opstellen



# 13

## Sleutel ik aan de capaciteit, uurroosters, openingstijden?

**Kijk kritisch naar de openingsuren en -dagen. En naar de capaciteit. Liefst wil je zoveel mogelijk mensen bedienen, maar enkel als je er het personeel voor hebt.**

Maak daarom een oefening van je winst (niet je omzet) per service. Valt de personeelskost soms te hoog uit en boek je amper winst? Dan is het beter om te sluiten en je personeel wat rust te gunnen. Dit compenseer je door meer te verkopen tijdens de rendabele uren. Blijf en uitgeruste medewerkers gaan je uiteindelijk vaak meer opbrengen. Bovendien is een gunstig uurrooster een troef om nieuwe mensen aan te trekken. Hulp nodig om je opbrengsten te analyseren?

### OPLEIDING

- Mijn financieel beleid





# 14

## Welke technologie kan mij helpen?

**De tijd dat technologische vooruitgang een bedreiging vormde voor jobs, is voorbij. Want dankzij moderne snufjes worden taken net minder repetitief en uitdagender.**

Er zijn heel wat toestellen op de markt die je leven kunnen vereenvoudigen, maar ze zijn ook vaak duur. Zorg dus dat je weet wat je koopt en dat je het ten volle kan benutten. Zo goed als altijd een uitstekende aankoop? Een vacuümtoestel. Door sous-vide te garen, verlies je minder sappen, behoud je meer smaak, vitamines en mineralen, en krijg je een betere textuur. Dit kookproces kan je toepassen op alle keukenbereidingen. En de impact op je mise-en-place is gigantisch. Ben je nog niet zo vertrouwd met deze techniek? Kom dan je kennis bijschaven tijdens onze opleiding.



Buiten de keuken zijn er ook apps beschikbaar om je werk te vereenvoudigen, zoals de Foodcost-berekening app en Menu Engineering app (gratis via de QR-code).

### OPLEIDING

- **Sneller en efficiënter werken dankzij vacuüm koken**
- **Foodcostberekening**
- **Analyseer je opbrengsten met Menu Engineering**



# WERK BETER, WERK SLIMMER.

**Efficiëntie en creativiteit gaan hand in hand. Wie die twee samenbrengt, geraakt vooruit. Daar zet Horeca Forma elke opleiding opnieuw op in. Om jobs betekenisvoller maken. Om ademruimte te creëren. Om iedereen in onze prachtige sector te laten stralen.**

Maar een magische toverspreuk is er niet. Daarom krijg je van onze trainers tips en technieken die werken. En niet alleen van hen, maar ook van de andere horecaprofessionals die deelnemen aan de training. Dat zorgt voor kennis om de zaken anders aan te pakken.

Wij zijn de vormingsorganisatie voor wie werkt in de horecasector (Paritair Comité 302). Je vaste werknemers hebben dus recht op al onze gratis opleidingen. En jij, als werkgever, kan ze ook volgen van zodra je werknemers er gebruik van maken. Ook heb je sowieso toegang tot onze financiële opleidingen, zonder voorwaarden.

- » Praktische opleidingen van een 1/2, 1 of 2 dagen maximum.
- » In kleine groep met ruimte voor vragen.
- » De trainers zijn horecakenners.
- » Veel praktijkvoorbeelden en interactie.
- » Je krijgt een getuigschrift achteraf.
- » Gent, Antwerpen, Leuven, Kortrijk, Oostende, Hasselt,... onze opleidingen zijn overal. Vanaf 8 deelnemers komt de trainer zelfs naar jouw horecazaak.
- » 97% van de deelnemers heeft na het volgen van een opleiding al zin om er nóg eentje te volgen.

Klaar om meer dan 100 gratis en vernieuwende opleidingen te ontdekken? Scan dan de QR-code of surf naar [vlaanderen.horecaforma.be](http://vlaanderen.horecaforma.be).



## Restaurant Souvenir

4 vaste medewerkers, aangevuld met fleximedewerkers en jobstudenten

“Mensen met ervaring en kennis, verkopen je producten beter: ze weten wat ze aanbrengen en staan er ook achter.”

Joke Michiel

### Welke tips pas je toe?

Joke Michiel: “Verschillende tips, eigenlijk. Zo besteden we ons brood uit en werken we al jaren met een beperkte seizoensgebonden kaart, reservatiemanagement en vaste sluitingsuren. Die zorgen ervoor dat onze medewerkers ook een leven

buiten het werk hebben. Een tip die wij echter niet toepassen, is voorgesneden inkopen. Ons concept is farm-to-table.”

### Ben je bezig met personeelsbeheer?

Joke: “Ja, en op elk vlak. Want het draait niet alleen om druk op je medewerkers, maar ook om verloning

en zekerheid. Bij ons heeft iedereen een 40-urenweek met maximum 10 bruto-netto overuren. Die worden betaald, samen met een onkostenvergoeding en maaltijdcheques. Tot slot is ook respect, bescherming en waardering erg belangrijk. We zijn allemaal mensen, hé.”

### Betaalt die investering zich terug?

Joke: “Absoluut. Mijn team werkt hier al jaren, en voor vaste klanten voelt dat als thuiskomen. Als ik zelf voortdurend nieuwe mensen moet opleiden, moet ik daar extra tijd voor vrijmaken. Ik heb ook een gezin waar ik graag bij ben. Nu draait mijn zaak uitstekend en zijn mijn medewerkers gelukkig. Mensen met ervaring en kennis, verkopen je producten beter: ze weten wat ze aanbrengen en staan er ook achter. Je kan zeggen dat we in een gezegende situatie zitten, maar die kwam er niet zomaar. We werken daar voortdurend aan.”

## Brasserie Restaurant De Gulden Coppe

4 vaste medewerkers, aangevuld met fleximedewerkers, jobstudenten en freelancers

### Hoe ervaar jij het personeelstekort?

Paul Snoeys: “Het is tegenwoordig erg moeilijk om de sleutelposities in te vullen. Denk daarbij aan chef-koks, maîtres, ... Het is dus een hele uitdaging om de personeelspuzzel te leggen. Maar gelukkig heb ik wel 4 vaste medewerkers waar ik al jaren op kan rekenen.”

### Verwen je je vaste werknemers meer door het tekort?

Paul: “Er is veel verloop in de sector en opportuniteiten liggen voor het rapen. Toch werkt mijn vast team al 10 tot 15 jaar bij mij. Dat wordt een veel persoonlijker verhaal, hé. Samen iets eten, drinken; appreciatie

tonen. Daarnaast heb ik ook een aantal ingrepen gedaan. Minder openingsuren en -dagen, een kleinere kaart, QR-codes, ... het zijn de kleine dingen die een groot verschil kunnen maken.”

### Waar let je nog op?

Paul: “Alles is duurder tegenwoordig,

“Horecazaken die anders durven denken en rekenen zullen hier sterker uitkomen.”

Paul Snoeys



zeker energie en foodcost. De lichten gaan pas aan als de zaak opent, de ovens gaan uit tussendoor: Het zit 'm echt in de details. Bovendien voelt de klant de crisis ook, dus kunnen we niet alles doorrekenen. Maar horecazaken die anders durven denken en rekenen zullen hier sterker uitkomen. Daar ben ik van overtuigd!”



horeca  
forma

vlaanderen

Gratis opleidingen  
van onschatbare waarde

[vlaanderen.horecaforma.be/opleidingen](https://vlaanderen.horecaforma.be/opleidingen)

