vetenschapswinkel exemplaar

WETENSCHAPSWINKEL
LU WAGENINGEN

20 055

milieuzorg en werknemers in horeca en contractcatering

rapport

wetenschapswinkel

marcel vijn
annemieke grimbergen
karin hoeksel

Landbouwuniversiteit **Wageningen**

WETENSCHAPSWINKEL
Postbus 9101, 6700 HB Wageningen
Tel. 08370 - 83908 / 84146 / 82312 / 84661

MILIEUZORG EN WERKNEMERS IN HORECA EN CONTRACTCATERING

Marcel Vijn
Annemieke Grimbergen
Karin Hoeksel

Wageningen, juli 1992

Horecabond FNV
Stadhouderskade 126
1074 AV Amsterdam
020-6794105

Vakbond voor werknemers in de horeca en contractcatering.

Wetenschapswinkel
Landbouwuniversiteit
Postbus 9101
6700 HB Wageningen
08370-84146

De Wetenschapswinkel neemt vragen van minder-draagkrachtige organisaties in bemiddeling. Hier kunnen groepen met vragen op het gebied van landbouw, milieu en platteland terecht. Zonodig laat de Wetenschapswinkel t.b.v. deze vragen onderzoek uitvoeren, waarbij de Wetenschapswinkel voor organisatie en begeleiding zorgt.

Vakgroep Sociologie
van de westerse
gebieden
Hollandseweg 1
6706 KN Wageningen
08370-84452

De vakgroep Sociologie van de westerse gebieden is een onderdeel van de Landbouwuniversiteit. De vakgroep houdt zich bezig met onderwijs en onderzoek in de sociologie en richt zich met name op de themagebieden landbouw, milieu en recreatie.

W 40118

WOORD VOORAF

Reeds enige jaren vormt het milieu een belangrijk aandachtspunt voor de Horecabond FNV. Dit komt o.a. tot uitdrukking in het onderzoeksrapport 'Horeca en het milieu', dat in opdracht van de Horecabond FNV door dr. J. van der Straaten is geschreven. Binnen de bond leefde de behoefte om als follow-up meer aandacht te besteden aan de relatie milieu-arbeidsomstandigheden in de horeca en contractcatering. Bovendien wil de bond een aktieve bijdrage leveren aan de realisatie van milieuzorg-systemen in de horeca en contractcatering. Bovenstaande was de aanleiding voor het verzoek van de Horecabond FNV aan de Wetenschapswinkel Landbouwuniversiteit een onderzoek uit te voeren.

De Wetenschapswinkel heeft het onderzoek bemiddeld en vrijwel volledig gefinancierd. Het onderzoek is uitgevoerd door een werkstudent, ing. Marcel Vijn, en twee studenten Milieuhygiëne, Annemieke Grimbergen en Karin Hoeksel. Zij werden daarbij begeleid door ir. Tuur Mol van de vakgroep Sociologie van de Westerse gebieden van de Landbouwuniversiteit. Aan de hand van relevante literatuur en case-studies bij bedrijven hebben zij een handvat gegeven, waarmee werknemers, werkgevers en hun belangenorganisaties verder vorm kunnen geven aan de ontwikkeling van milieuzorg in de horeca en de contractcatering.

Gedurende het onderzoeksproces werden de onderzoekers bijgestaan door een commissie, bestaande uit de volgende leden:

Horecabond FNV:	Rodney van den Beemd
	Wil van Sante
	Henk Hendriks
	Karin Vaes
Wetenschappelijke begeleiding:	Tuur Mol
Wetenschapswinkel:	Miranda van den Broek
	Alphons Rommelse

De aktieve bijdrage van de vertegenwoordigers van de Horecabond FNV aan het onderzoek heeft een belangrijke stimulans gevormd voor de onderzoekers en het hen mogelijk gemaakt in relatief korte tijd dit onderzoek met een helder geschreven rapport te voltooien. Hieruit blijkt weer, dat kennis en ervaringen van de opdrachtgever onmisbare schakels zijn voor Wetenschapswinkel-onderzoek.

Rodney van den Beemd	Horecabond FNV
Alphons Rommelse	Wetenschapswinkel
Tuur Mol	Sociologie van de westerse gebieden

Inhoudsopgave

Samenvatting 1

Summary 5

1 Inleiding 8
1.1 Aanleiding van het onderzoek 8
1.2 Doel- en probleemstelling van het onderzoek 9
1.3 Opbouw rapport 9

2 Opzet en aanpak van het onderzoek 11
2.1 Werknemers en milieuzorg 11
2.2 Voedsel- en drankverstrekking 12
2.3 Analyseschema voedsel- en drankverstrekking 13
2.3.1 Primair produktieproces 13
2.3.2 Relatie bedrijfsactiviteiten, werknemers en milieu 14
2.3.3 Uitbreiding van het analyseschema 15
2.4 Milieubelasting 16
2.5 Onderzoeksmethode 17

3 Horeca en contractcatering 19
3.1 Horeca 19
3.2 Contractcatering 21
3.3 Organisaties in horeca en contractcatering 23
3.3.1 Werknemersorganisaties 23
3.3.2 Werkgeversorganisaties 24
3.3.3 Paritaire organisaties 24
3.4 Horeca en arbeidsomstandigheden 25
3.4.1 Verloop en ziekteverzuim 25
3.4.2 Arbeidsomstandigheden 25

4 Milieuzorg 28
4.1 Milieuzorg en een intern milieuzorgsysteem 28
4.2 Werknemers en milieuzorg 29
4.3 Initiatieven op het gebied van milieuzorg in horeca en contractcatering 32

5 Milieubelasting in de horeca 35
5.1 Milieubelasting van de bedrijfsactiviteiten 35
5.2 Conclusies 39

6 Werknemers en milieuzorg 40
6.1 Opzet en aanpak van het veldonderzoek 40
6.2 Invloed van werknemers 43
6.2.1 Horeca, groep I 43
6.2.2 Horeca, groep II 46
6.2.3 Contractcatering 50
6.2.4 Conclusies 52

6.3 Milieuvriendelijke maatregelen in de onderzochte bedrijven 52
6.3.1 Mogelijkheden voor milieuzorg 52
6.3.2 Knelpunten 55
6.3.3 Conclusies 57

7 Conclusies 58

Literatuur 62

Bijlagen

1. Vragenlijsten voor de bedrijfsleider/eigenaar en werknemers
2. Beschrijvingen van de onderzochte bedrijven

Samenvatting

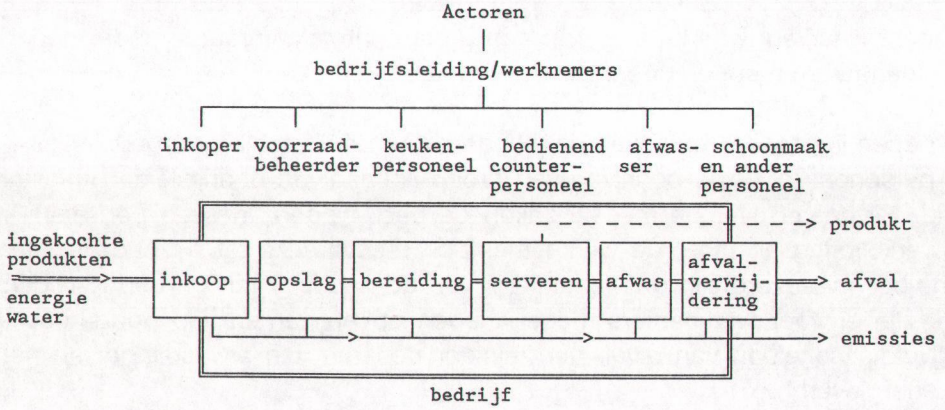
Dit rapport is het verslag van een onderzoek naar de invloed die werknemers in horeca en contractcatering hebben op hun werksituatie en het bedrijfsbeleid. In het bijzonder wordt gekeken naar de mogelijkheden van werknemers om milieuvriendelijk te handelen en het bedrijfsbeleid in een milieuvriendelijker richting te sturen.
Doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de milieuproblematiek in horeca en contractcatering, het onderzoeken van de relatie tussen deze problematiek en werknemers én het aanreiken van strategieën om tot een oplossing van de milieuproblematiek te komen.

Uit deze doelstelling volgt de hoofdvraag:

> Welke rol kunnen werknemers spelen bij het verminderen van de gevolgen voor het milieu van bedrijfsactiviteiten in horeca en contractcatering?

Een antwoord op deze vraag is enerzijds verkregen door een literatuuronderzoek uit te voeren, anderzijds door in negen horecabedrijven en twee bedrijven behorende tot een contractcatering middels een kwalitatief veldonderzoek te analyseren welke mogelijkheden werknemers hebben voor milieuzorg in het eigen bedrijf.
Onder horeca worden die bedrijven verstaan die vallen onder het Bedrijfschap Horeca. Van contractcatering is sprake indien een bedrijfsrestaurant uitbesteed wordt aan een daarin gespecialiseerd contractcateringbedrijf.

Opzet en aanpak van het onderzoek
Het onderzoek richt zich op de voedsel- en drankverstrekking in horeca en contractcatering, waarbinnen vele typen bedrijven te onderscheiden zijn. Wel kan in alle bedrijven die behoren tot de voedsel- en drankverstrekking een in essentie gelijk produktieproces worden onderkend. De zes activiteiten die onderdeel vormen van het produktieproces (inkoop, opslag, bereiding, serveren, afwas en afvalverwijdering) zijn een goed aangrijpingspunt voor het analyseren van milieuzorg en de rol van werknemers daarbij; de verschillende activiteiten zijn gekoppeld aan één of meerdere actoren en veroorzaken een deel van de milieubelasting van een bedrijf. Werknemers kunnen langs twee wegen invloed hebben op milieuzorg. Ten eerste heeft iedere werknemer, uitvoerend en leidinggevend, een bepaalde vrijheid van handelen. Ten tweede kan iedereen informeel en mogelijk formeel invloed uitoefenen op het bedrijfsbeleid. Voor het onderzoek is het onderstaande analyseschema ontwikkeld.



Milieubelasting

Voor een beschrijving van de milieubelasting van de bedrijfsactiviteiten in de voedsel- en drankverstrekking is een literatuuronderzoek verricht. Bij een beoordeling van de milieubelasting zijn zowel de milieubelasting van de ingekochte produkten als de milieubelasting van de procesfase en de afvalfase van belang. De belangrijkste ingekochte produkten qua milieubelasting vormen voedselprodukten uit de gangbare landbouw vanwege de bodem- en watervervuiling door mest en bestrijdingsmiddelen. Verder leveren verpakkingen van aluminium en PVC in de produktiefase een grote milieubelasting.

In de procesfase van de voedsel- en drankverstrekking is vooral sprake van milieubelasting vanwege het hoge energieverbruik. Afwasmachines, koel- en vriesapparatuur en keukenapparatuur verbruiken relatief veel energie. In bedrijven waar grote ruimtes verwarmd en verlicht moeten worden blijkt een aanzienlijk deel van de energiekosten naar verwarming en verlichting van het gebouw te gaan.

In de afvalfase wordt de milieubelasting veroorzaakt door de afvalstroom in de voedsel- en drankverstrekking. Verpakkingen en serviesgoed van aluminium en PVC leveren ook in het afvalstadium een grote milieubelasting. Daarnaast hebben polystyreen, laminaten en blik relatief grote negatieve milieu-effecten. Bovendien vindt recycling van deze materialen nog nauwelijks plaats.

De afvalwaterstroom is milieubelastend vanwege de gebruikte hoeveelheden en de aard van de afwas- en schoonmaakmiddelen. Vooral de slechte afbreekbaarheid van synthetische detergenten en het bevatten van chloorverbindingen bepalen de negatieve milieu-effecten van afwas-en schoonmaakmiddelen. Daarnaast bevatten sommige van de gebruikte middelen bestanddelen die irritaties aan huid en luchtwegen kunnen veroorzaken.

Werknemers en milieuzorg

Voor het veldonderzoek is gezocht naar onderzoeksrelevante factoren waarmee de bedrijfstak horeca in een aantal bedrijfscategorieën te onderscheiden is. De bedrijfstak contractcatering is als een afzonderlijke categorie bekeken. Op grond van organisatorische en milieurelevante variabelen zijn horecabedrijven in te delen in twee groepen:

I bedrijven die een snelle, eenvoudige maaltijd of snack aanbieden, zonder of met eenvoudige bediening;

II bedrijven die een maaltijd aanbieden met bediening.

Daarnaast zijn het aantal werknemers en het feit of het bedrijf onderdeel uitmaakt van een keten belangrijke variabelen voor de mate en wijze van invloed die werknemers hebben op het bedrijfsbeleid. Onderscheid is gemaakt in bedrijven met minder dan 10 werknemers, bedrijven met meer dan 35 werknemers en het al dan niet onderdeel zijn van een keten.

Er zijn elf bedrijven bezocht waarvan twee locaties van een grote contractcateraar. In ieder bedrijf is met de bedrijfsleider/eigenaar en met één of enkele werknemers gesproken.

In de onderscheiden groepen liggen de verantwoordelijkheden voor de verschillende bedrijfsactiviteiten bij verschillende personen. In kleine bedrijven van groep I draagt de bedrijfsleider meestal alle verantwoordelijkheid. Hij neemt over de meeste zaken de beslissingen. In deze bedrijven is meestal geen formeel werkoverleg en moet de werknemer zich rechtstreeks tot de bedrijfsleider wenden. Mogelijkheden voor milieuzorg zijn dus afhankelijk van de houding van de bedrijfsleider. Binnen hun eigen werk zijn er voor werknemers mogelijkheden op het terrein van good-housekeeping zoals het zorgvuldig scheiden van afval, het zuiniger doseren van afwasmiddel en het letten op het water- en energieverbruik.

In de kleinere restaurants van groep II is een aantal bevoegdheden overgedragen aan de chefkok. Vooral op het gebied van inkoop van voedsel, bereiding, schoonmaak en afvalverwijdering heeft

de chefkok grote invloed. Voor grotere restaurants geldt dit in nog sterkere mate; de chefkok kan op zekere hoogte zelfstandig opereren. Voor belangrijke zaken (meestal zaken waar geld mee gemoeid is) moet hij overleggen met de bedrijfsleider.

De meeste beslissingen met betrekking tot milieuvriendelijke maatregelen worden in groep II door de bedrijfsleider/eigenaar en/of de chefkok genomen. Deze laatste overlegt veelal met het keukenpersoneel. Werknemers in de keuken kunnen daardoor en door het feit dat de keuken centraal staat in het produktieproces, relatief veel invloed uitoefenen op het nemen van milieuvriendelijke maatregelen. Bedienend en overig personeel hebben minder invloed, vooral indien er geen werkoverleg bestaat.

Bij horecabedrijven die onderdeel zijn van een keten is veel centraal geregeld. De bedrijfsleider van groep I en de chefkok van groep II zitten voor een groot deel vast aan de bedrijfsformule van de keten. Werknemers in deze bedrijven hebben over het algemeen beperkte mogelijkheden om het bedrijfsbeleid te veranderen.

Werknemers van locaties van contractcateraars kunnen weinig invloed uitoefenen op het milieubeleid omdat dit centraal wordt bepaald. Milieuzorg in de contractcatering zal wat werknemers betreft vooral via de ondernemingsraden moet lopen. De ondernemingsraad kan de bedrijfsleiding stimuleren tot het laten verrichten van milieuonderzoek en kanttekeningen zetten bij het gevoerde milieubeleid. De uitvoering van het milieubeleid ligt in handen van de cateringmanager en andere werknemers van de locatie. De cateringmanager vertaalt de ideeën van het hoofdkantoor naar de plaatselijke situatie en benadert de opdrachtgever voor het bekostigen van bepaalde maatregelen. Een belangrijke taak van de OR is daarom het mobiliseren van de werknemers zelf voor milieu.

Milieuvriendelijke maatregelen

De belangrijkste produktgroepen waarvoor milieuvriendelijke maatregelen kunnen, en gezien de milieubelasting dienen te worden genomen, zijn:

1. Voedsel en dranken
   Bij de inkoop van voedsel en dranken kan rekening worden gehouden met de milieubelasting van de produktiewijze van de produkten. Biologische produkten zijn milieuvriendelijker geproduceerd dan produkten uit de gangbare landbouw.
2. Verpakkingen en disposables
   Monoverpakkingen zijn mogelijk te vervangen door grootverpakkingen. Door gebruik te maken van duurzaam servies kan het gebruik van disposables worden teruggedrongen. Ook kan men kiezen voor disposables die gemaakt zijn van een milieuvriendelijker (grond)stof.
3. Energiezuinige apparatuur
   Voorbeelden zijn het gebruik van energiezuinige koelkasten en -kisten en afwasmachines, het gebruik van spaarlampen en het plaatsen van HR(hoog rendements)-verwarmingsketels.
4. Afwas- en schoonmaakmiddelen
   Er zijn chloorvrije afwas- en schoonmaakmiddelen op de markt die beter biologisch afbreekbaar zijn.

Daarnaast kan er meer afvalscheiding plaatsvinden zodat hergebruik en recycling van een aantal materialen mogelijk worden. In praktijk is afvalscheiding aangetroffen in hoofdzakelijk de volgende componenten: glas, blik, papier en organisch afval. Ook klein chemisch afval kan gescheiden worden. Een aantal milieuvriendelijke maatregelen hangt af van het type bedrijf (bijvoorbeeld cafetaria of restaurant) en de bedrijfsformule (goedkoop, snel e.d.); andere maatregelen kunnen bij elk bedrijf worden toegepast (bijvoorbeeld isolatie en energiebesparende maatregelen).

Milieuvriendelijke maatregelen brengen over het algemeen meer werk met zich mee voor het personeel. Dit verklaart ook de aanvankelijke weerstand die sommige van deze maatregelen oproepen. Deze weerstand blijkt later vaak om te slaan in enthousiasme en een grotere betrokkenheid bij het werk.
De weerstand die milieuvriendelijke maatregelen kunnen oproepen, kan worden voorkomen door werknemers in een vroeg stadium bij de voorbereiding en invoering te betrekken, iets wat nu te weinig gebeurt. Daarnaast is het van belang dat werknemers de gelegenheid hebben om zelf met voorstellen te komen omdat zij over kennis en ervaringen beschikken die waardevol kunnen zijn zowel bij de ontwikkeling als de toepassing van milieumaatregelen. Een goed functionerend, regelmatig werkoverleg is hierbij van groot belang.

Tot slot kan uit dit onderzoek geconcludeerd worden dat het om meerdere redenen van belang is werknemers te betrekken bij milieuzorg. Daarvoor zijn in de voor dit onderzoek onderscheiden bedrijfstypen verschillende mogelijkheden. Dit rapport geeft voldoende aangrijpingspunten waarmee zowel individuele werknemers als werknemers- en werkgeversorganisaties op verschillende niveaus aan de slag kunnen gaan.

Summary

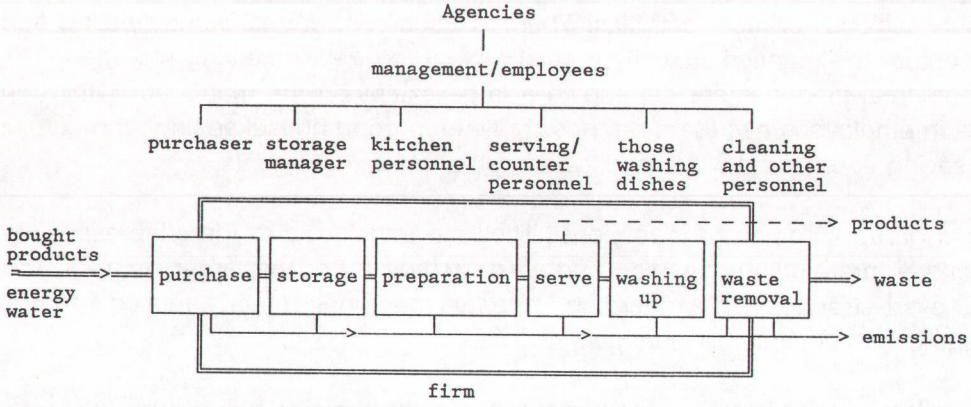
This publication is the result of a study on the influence employees (can) have on their working situation and the enterprise policy in the hotel and catering industry. The study focuses especially on the possibilities of environmentally friendly action by employees and of directing the enterprise policy towards a more environmentally sound policy.

The goal of the research is to acquire understanding of environmental problems in the hotel and catering industry, its relation with employees and look for strategies solving these problems by using the influence and capabilities of employees. The central research question is:

> which role can employees play in decreasing environmental degradation caused by enterprise activities in the hotel and catering industry?

Methodology

The research is limited to the food and beverage serving activities in the hotel and catering industry. Although different types of enterprises can be distinguished within this section of the hotel and catering industry, in essence they all have the same production process. The six activities constructing the production process (purchase, storage, preparation, serve, washing-up and waste removal) are a useful starting point for analyzing environmental management and the role of employees within this sector. All six activities can be related to one or more agencies within the firm. In principle, employees have two ways of influencing environmental management. First, every employee has a certain 'freedom to act'. Secondly, they all can influence, by informal and sometimes formal means, the policy of the firm. Figure 1 shows the model used for analyzing the relationship between activities and agencies within the hotel and catering industry.



Both literature research and empirical research at 11 enterprises of the hotel and catering industry has been conducted.

Environmental impact

The environmental load of firm activities in the hotel and catering branch is investigated via literature research, looking at bought and used products, production activities and waste removal.

Considering the environmental impact of bought and used products most important are food products from current agriculture due to soil and water pollution by fertilizers and pesticides, and packages of aluminium and PVC, because of the environmental problems related to their production.

Regarding to the production process, it is mainly the consumption of energy by using machines for washing dishes, refrigerators and kitchen equipment, and by lightning and heating.

Environmental disruption concerning waste is mainly caused by packages and crockery of PVC and aluminium. But also cans, polystyrene and laminates have relatively large environmental impacts and are hardly recycled.

Serious water pollution is caused by synthetic and/or chlorinated detergents used for washing dishes and cleaning, due to their low degradability. Some detergents also cause irritations on skin and bronchial tubes.

Employees and environmental management

In the empirical part of the research the branch is divided in three groups:

I. hotels with a simple, fast meal without or with simple service;
II. hotels with a complete meal and complete service;
III. catering.

In addition the three groups are also divided in firms with less than 10 employees, those with more than 35 employees and those belonging to a larger chain of hotels.

The research has been carried out in eleven firms. In each firms interviews have been held with the owner/manager and one or several employees.

In the distinguished groups of hotels the responsibilities for the different production activities belong to different persons. In the small firms of group I the manager carries most of the responsibilities. He/she decides on most activities. There is usually no formal work meeting and employees have to contact the manager directly if he/she wants to get something changed. The possibilities of environmental management depend to a large extent on the manager. Within the 'freedom of acting' each employees has there are possibilities for 'good-housekeeping': the careful separation of waste, saving energy and water and lowering the use of detergents.

In the smaller hotels of group II some of the responsibilities are transferred to the chef, especially those related to purchase, preparation, cleaning and waste removal. For the larger hotels in this group this transfer is even stronger. Only regarding important decisions, usually related to large sums of money, he/she has to consult the manager.

Most decisions concerning environmentally sound measures in the firms of group II are taken by the manager/owner and/or the chef. The latter usually consults also the kitchen personnel, who have a relatively large influence due to the central position of the kitchen in the production process. Other employees have lesser influence, especially when no formal work meetings exist.

In hotels which are part of a larger chain the manager of group I and the chef of group II are forced to follow the policy of the chain and have lesser freedom to act. Employees in these hotels also have limited possibilities to change the policy of their firm.

Within the catering (group III) firm policy is decided at the central level and the influence of employees goes mainly via the works council. The implementation of environmental measures put forward by the works council is the responsibility of the catering manager. He/she translates the ideas of the central office to the local situation. Individual employees have a limited freedom to act. The works council can have a function in stimulating employees at the local branches to act environmental friendly.

Environmental measures

The most important products for improving environmental performance are:

1. Food and beverages
   In buying food and beverages one can take environmental deterioration of their production process into account. Biological products are less environmental harmful than product from current agriculture.
2. Packages and disposables
   Packages for each products can be replace by large quantity packages. Disposables can be replaced by multiple use crockery or disposables made from less environmental harmful materials.
3. Machinery with low energy use
   Examples are: low energy refrigerators and machines for washing dishes, TL or other low energy use bulbs and HR (high efficiency)-boilers.
4. detergents for washing dishes and cleaning
   Biodegradable and chlorine-free detergents are for sale.

In addition increasing separation and recycling of waste is possible for glass, cans, paper, chemical waste and organic waste. Some environmental measures are specific for certain firms, others can be introduced in all enterprises.

Environmental measures in the hotel and catering industry usually lead to more work and are in the beginning not always popular among employees and managers. Often this starting sepsis turn into enthusiasm and an increasing engagement in firm business. By consulting employees in an early phase of introducing new environmental measures some of the starting sepsis can be overcome. In addition, providing room for environmental initiatives from employees using their specific knowledge and experiences can be important. Regular, well functioning work meetings are vital for these initiatives.

This study leads to the conclusion that it is important to involve employees in environmental management in the hotel and catering industry. There are different possibilities in the distinguished groups within this branch. The study provides useful possibilities for individual employees and for employers and employees organizations to start with different environmental initiatives on different levels.

1 Inleiding

Activiteiten van bedrijven in elke bedrijfstak hebben gevolgen voor het milieu. De horeca en contractcatering zijn hierop geen uitzondering. In deze sectoren zijn verschillende initiatieven inzake milieu genomen. Wanneer het milieu een beleidspunt in ondernemingen gaat worden komt al snel de werknemer in het vizier. Werknemers zullen enerzijds met maatregelen geconfronteerd worden die de gevolgen van de activiteiten van het bedrijf voor het milieu moeten verminderen. Aan de andere kant kan door een toegenomen milieubewustzijn bij werknemers de behoefte ontstaan om milieuproblemen die zij signaleren op de werkplek, aan te pakken.

Le Blansch (1992) noemt een zestal argumenten voor een grote werknemersbetrokkenheid en -invloed. Drie vanuit het perspectief van de werknemers:

1. Omdat milieuzorg de elementaire veiligheid en gezondheid van de werknemer raakt, hoort deze hierin zeggenschap te hebben;
2. Omdat de werknemer voor de milieubelasting van de onderneming medeverantwoordelijk is, hoort deze hierin medezeggenschap te hebben;
3. Omdat besluiten met betrekking tot milieuzorg de werknemer direct raken, hoort deze hierin medezeggenschap te hebben.

Daarnaast zijn er een drietal argumenten vanuit milieuperspectief:

1. De werknemer moet zeggenschap hebben inzake milieuzorg omdat dit een motiverende werking heeft op zijn milieugedrag;
2. De werknemer moet zeggenschap hebben inzake milieuzorg omdat hij een nuttige rol kan vervullen bij handhaving van milieuwetgeving en de werkgever op zijn milieuverantwoordelijkheid kan aanspreken;
3. De werknemer moet medezeggenschap hebben inzake milieuzorg omdat hij over kennis en ervaring beschikt die waardevol kan zijn bij de ontwikkeling en toepassing van milieumaatregelen.

Dit rapport is het verslag van een onderzoek naar de invloed die werknemers in de horeca en contractcatering hebben op hun werksituatie en het bedrijfsbeleid. In het bijzonder wordt gekeken naar de mogelijkheden van werknemers om milieuvriendelijk te handelen en het bedrijfsbeleid in een milieuvriendelijker richting te sturen.

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De vakcentrale FNV houdt zich al enige tijd bezig met milieu (zie hoofdstuk 5). Ook de aangesloten bonden, waaronder de Horecabond, worden steeds meer actief op het gebied van milieu.
Het onderzoek 'Horeca en het milieu' van dr. Jan van der Straaten (september 1990) in opdracht van de Horecabond FNV geeft inzicht in de relatie tussen de bedrijfstak en het milieu. Hierin komt naar voren dat de horeca belang heeft bij de leefbaarheid van de stad, de kwaliteit van zwemwater en aantrekkelijke natuurgebieden. Milieubeleid is met andere woorden in het belang van de bedrijfstak. Aan de andere kant levert ook de horeca een bijdrage aan de milieuvervuiling. Uiteraard in kleine mate vergeleken met sommige industriële bedrijfstakken, maar daarom niet onbelangrijk.
Bij de raadpleging van de leden van de Horecabond FNV naar aanleiding van dit onderzoek (maart 1991) kwam naar voren dat de leden ermee instemmen om het milieu tot beleidspunt te maken.

Op grond van de onderzoeksresultaten en de ledenraadpleging diende de Horecabond FNV een vraag in bij de Wetenschapswinkel van de Lanbouwuniversiteit Wageningen voor onderzoek in de bedrijfstak.

1.2 Doel- en probleemstelling van het onderzoek

Doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de milieuproblematiek in horeca en contractcatering, het onderzoeken van de relatie tussen deze problematiek en werknemers én het aanreiken van strategieën om tot een oplossing van de milieuproblematiek te komen.

Uit deze doelstelling volgt de hoofdvraag:

Welke rol kunnen werknemers spelen bij het verminderen van de gevolgen voor het milieu van bedrijfsactiviteiten in horeca en contractcatering?

Uit deze hoofdvraag volgen drie onderzoeksvragen:

Onderzoeksvragen
1. Welke activiteiten zijn er binnen een bedrijf, wie zijn daarbij betrokken en wat zijn de gevolgen van deze activiteiten voor het milieu?
2. Welke mogelijke invloed hebben werknemers op de uitvoering van de eigen taak en op het bedrijfsbeleid, in het bijzonder ten aanzien van milieuzorg?
3. Wat zijn de mogelijkheden in horeca en contractcatering voor het nemen van milieuvriendelijke maatregelen?

Voor het beantwoorden van deze onderzoeksvragen zijn aanvullende gegevens noodzakelijk. Daarvoor zijn twee vragen geformuleerd:

Achtergrondsvragen
1. Welke bedrijfsactiviteiten zijn er in horeca en contractcatering en wie zijn daarbij betrokken?
2. Wat is milieuzorg en welke rol hebben werknemers hierbij?

Een antwoord op de vragen is enerzijds verkregen door een literatuuronderzoek uit te voeren, anderzijds door in negen horecabedrijven en twee bedrijven behorende tot de contractcatering middels een kwalitatief veldonderzoek te analyseren welke mogelijkheden werknemers hebben voor milieuzorg in het eigen bedrijf.
Onder horeca worden die bedrijven verstaan die vallen onder het Bedrijfschap Horeca. Van contractcatering is sprake indien een bedrijfsrestaurant uitbesteed wordt aan een daarin gespecialiseerd contractcateringbedrijf.

1.3 Opbouw rapport

De opzet van het rapport is als volgt. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is een analysekader ontwikkeld dat een handvat biedt voor zowel het literatuuronderzoek als het veldonderzoek. De ontwikkeling van het analysekader en de verdere opzet en aanpak van het onderzoek worden in hoofdstuk 2 beschreven. Op de achtergrondsvragen is door middel van literatuuronderzoek een antwoord gezocht. In hoofdstuk 3 wordt een schets gegeven van de verschillende bedrijfsactiviteiten en de arbeidsomstandigheden in horeca en contractcatering.

verschillende bedrijfsactiviteiten en de arbeidsomstandigheden in horeca en contractcatering. Hoofdstuk 4 is gericht op milieuzorg, de rol van werknemers daarbij en de middelen die hun ten dienste staan. Ook wordt gekeken naar de aanwezigheid van milieuzorg in beide bedrijfstakken. Vervolgens is in hoofdstuk 5 door middel van literatuuronderzoek de milieubelasting van de bedrijfsactiviteiten in horeca en contractcatering geïnventariseerd.
In hoofdstuk 6 wordt verslag gedaan van het veldonderzoek in een aantal bedrijven van horeca en contractcatering naar de mogelijke invloed van werknemers op milieuzorg in het eigen bedrijf. Daarnaast is in hoofdstuk 6 aandacht voor milieuvriendelijke maatregelen en eventuele knelpunten. Alvorens in te gaan op de resultaten komt in dit hoofdstuk de selectie van de bedrijven aan de orde. In hoofdstuk 7 worden ten slotte de conclusies van het gehele onderzoek gepresenteerd.

2 Opzet en aanpak van het onderzoek

In dit hoofdstuk komt de aanpak en de opzet van het onderzoek aan de orde. De eerste vier paragrafen tonen de achtergrond en ontwikkeling van het analyseschema dat de basis vormt van het onderhavige onderzoek. In het analyseschema komt de relatie tussen de milieuaspecten van de bedrijfsvoering en de rol van werknemers tot uitdrukking.
In de laatste paragraaf wordt de opzet van het onderzoek besproken. Aan bod komen de verschillende onderwerpen in de literatuurstudie en het veldonderzoek.

2.1 Werknemers en milieuzorg

Bij milieuzorg in ondernemingen is het niet alleen van belang wat er gaat veranderen, maar ook wie daarbij betrokken zijn. Zowel de bedrijfsleiding als medewerkers hebben een rol in het besluitvormingsproces en de uitvoering van milieubeleid in een onderneming. De bedrijfsleiding heeft de verantwoordelijkheid voor het beleid van de onderneming, dus ook voor het milieubeleid en de integratie daarvan in het totale bedrijfsbeleid. De organisatie van het produktieproces en de gebruikte technologie worden vooral door de bedrijfsleiding bepaald. Dit maakt dat het management niet alleen de verantwoordelijkheid, maar ook de mogelijkheden in handen heeft om milieumaatregelen in te voeren.
Werknemers kunnen langs twee wegen een rol spelen. Ten eerste heeft iedere werknemer, uitvoerend en leidinggevend, een bepaalde vrijheid van handelen. Ten tweede kan ieder informeel en mogelijk formeel invloed uitoefenen op het bedrijfsbeleid. Beide wegen worden hierna toegelicht.

De vrijheid van handelen, door Le Blansch (1992) 'autonome ruimte op de werkvloer' genoemd, is de vrijheid die een werknemer heeft om in meer of mindere mate zelf de uitvoering van zijn of haar taken te bepalen.
Saal (1989) analyseert de manier van samenwerken in verschillende situaties. Samenwerking in een bedrijf ontstaat wanneer alle afzonderlijke handelingen complementair zijn, elkaar aanvullen. In het bedrijf worden afspraken gemaakt over de uit te voeren handelingen en de manier van uitvoering. Binnen die afspraken kan een zekere 'vrijruimte' ontstaan, waarin ieder naar eigen inzicht en goeddunken kan handelen. Deze zelfstandigheid schept ook verantwoordelijkheid voor de eigen daden binnen die vrije ruimte.

Wanneer uitvoerenden een aandeel hebben in de besluitvorming is volgens Le Blansch sprake van 'werknemersparticipatie'. Le Blansch maakt onderscheid tussen participatie op de werkvloer en participatie langs de weg van de wettelijk geregelde medezeggenschapsorganen of de vakbondsorganisatie. Onder participatie op de werkvloer verstaat Le Blansch individueel overleg met de direct leidinggevenden. Dit kan puur het initiatief zijn van de werknemer (informeel), maar ook deel zijn van zijn of haar functie.
Langs de weg van de wettelijk geregelde medezeggenschapsorganen of de vakbondsorganisatie heeft men een aandeel in de besluitvorming als vertegenwoordiger van de werknemers c.q. de vakbondsleden in de organisatie (formeel). Dit is in principe gericht op de top van de organisatie.

Le Blansch onderscheidt dus in feite drie wegen voor invloed op het bedrijfsbeleid. De samenwerkingsmodellen of principes die Saal (1989) beschrijft werpen nog iets meer licht op het soort invloed dat de werknemer kan hebben. Het bedrijfsbeleid wordt voor een belangrijk deel bepaald door de bedrijfsleiding op grond van erkenning van eindverantwoordelijkheid en hiërarchie, oftewel

autoriteit. In het bedrijfsbeleid en de bedrijfscultuur wordt tevens de mate van invloed van werknemers bepaald. Wat betreft de invloed van uitvoerende en leidinggevende werknemers op het bedrijfsbeleid is er een verschil tussen oordeelsvorming en besluitvorming.
Een werknemer met een uitvoerende functie heeft invloed op de oordeelsvorming wanneer hij ideeën aandraagt die door anderen meegenomen worden in het besluitvormingsproces. Zeker wanneer een werknemer over specifieke kennis op een bepaald terrein beschikt die bij de besluitvormers ontbreekt, kan hij relatief veel invloed hebben op de oordeelsvorming.
Leidinggevende werknemers en afgevaardigden in medezeggenschapsorganen hebben invloed op de oordeels- én besluitvorming.

Met betrekking tot milieuzorg in de onderneming kan worden gesteld dat iedere werknemer een rol speelt bij het ontstaan van milieubelasting en tevens een rol kan spelen bij de vermindering ervan. Daarmee heeft de werknemer ook een eigen verantwoordelijkheid voor het milieubeheer van de onderneming. Werknemers hebben een bepaalde mate van vrijheid in de manier waarop zij hun functie uitoefenen. Milieuzorg onder andere in de vorm van 'good-housekeeping' (het zorgvuldig omgaan met grond- en hulpstoffen en het tegengaan van lekkage en verspilling) binnen de eigen taak is mogelijk. Daarnaast kunnen werknemers invloed uitoefenen op het bedrijfsbeleid door het overbrengen van ideeën en ervaringen.

2.2 Voedsel- en drankverstrekking

De activiteiten in de horeca en contractcatering kunnen nader worden getypeerd. De typerende 'produktieprocessen' of horecaspecifieke activiteiten zijn voedselverstrekking, drankverstrekking en logiesverstrekking. Voedselverstrekking en drankverstrekking blijken veel overeenkomsten te vertonen wat betreft uit te voeren activiteiten en het soort ingekochte produkten (materialen en apparatuur) die nodig zijn. Logiesverstrekking vereist echter heel andere activiteiten en produkten. Aangezien de activiteiten een nauwe relatie hebben met de actoren, en de gebruikte produkten een grote rol spelen bij de milieubelasting is er in feite sprake van twee verschillende produktieprocessen. In tabel 2.1 is een overzicht gemaakt van de verhouding tussen drankverstrekkende bedrijven, maaltijd- en spijzenverstrekkende bedrijven en logiesverstrekkende bedrijven. De verhouding tussen deze groepen bij de drie gebruikte criteria (aantal bedrijven, aantal werknemers en totale omzet) blijkt behoorlijk te verschillen. De conclusie is dat de maaltijd- en spijsverstrekkers en de drankverstrekkers duidelijk een grotere categorie vormen dan de logiesverstrekkers wat betreft het aantal bedrijven en het aantal werknemers.

Tabel 2.1 Verhouding aantal bedrijven, werknemers en omzet in drank-, maaltijd- & spijzen- en logiesverstrekkende bedrijven (naar gegevens Bedrijfschap Horeca, 1991)

	drankver-strekkers	maaltijd- & spijsver-strekkers	logiesver-strekkers
aantal bedrijven	51%	42%	7%
aantal werknemers	36%	45%	19%
totale omzet	25%	53%	22%

De omzet in de drie groepen bedrijven is in figuur 2.1 gerelateerd aan de drie horeca-specifieke activiteiten: voedselverstrekking, drankverstrekking en logiesverstrekking. Hieruit blijkt dat de eerste twee activiteiten een aanzienlijk deel van de omzet vertegenwoordigen in alle drie de groepen in

de totale bedrijfstak. Op grond van het aantal werknemers, het aantal bedrijven en de omzet van de voedsel- en drankverstrekking staan in het onderhavige onderzoek de voedsel- en drankverstrekking centraal.

Figuur 2.1 Procentuele omzet in 1989 per bedrijfsgroep (naar gegevens Bedrijfschap Horeca, 1991)

	drankverstrekkers	maaltijd-& spijsverstrekkers	logiesverstrekkers	totaal
voedselverstrekking	19%	69%	35%	49%
drankverstrekking	71%	23%	15%	34%
	(90%)	(92%)	(50%)	(83%)
logiesverstrekking			41%	9%
overig	10%	8%	9%	9%

2.3 Analyseschema voedsel- en drankverstrekking

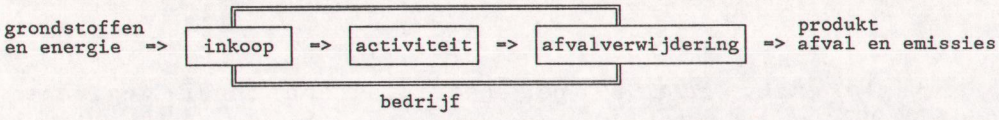
Binnen de voedsel- en drankverstrekking zijn vele typen bedrijven te onderscheiden. Wel is voor alle bedrijven die behoren tot de voedsel- en drankverstrekking een in essentie gelijk produktieproces te onderscheiden. De activiteiten die onderdeel vormen van het produktieproces zijn een goed aangrijpingspunt voor het analyseren van milieuzorg en de rol van werknemers daarbij; de verschillende activiteiten zijn gekoppeld aan één of meerdere actoren en veroorzaken een deel van de milieubelasting van een bedrijf.

2.3.1 Primair produktieproces

Voor de milieubelasting van een bedrijf of bedrijfstak kan gekeken worden op produktniveau en op procesniveau.
Voor de beoordeling van een produkt wordt gekeken naar de hele produktlevensloop, 'van wieg tot graf'. De milieugevolgen worden dan onderzocht van de volgende fasen: (winning) van grondstoffen, de produktie, verpakking en transport, gebruik van het produkt en het afvalstadium van het produkt. Op grond hiervan kunnen vergelijkingen worden gemaakt tussen verschillende produkten.
Bij de analyse van een produktieproces wordt gekeken naar de gang van de stofstroom door een produktieproces. Doel hiervan is beperking van de hoeveelheid afvalstoffen en emissies die vrijkomen en de beperking van hun schadelijkheid.
Zowel produktonderzoek als procesonderzoek zijn nodig voor de analyse van een bedrijf of bedrijfstak. De procesanalyse staat voorop bij de beoordeling van het produktieproces, het produktonderzoek bij de beoordeling van ingekochte produkten die nodig zijn voor het produktieproces.

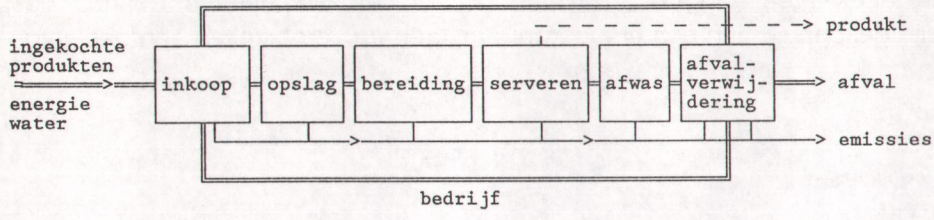
Voor de bestudering van de bedrijfsvoering in horeca en contractcatering is in dit onderzoek gekozen voor een procesanalyse. Zo'n analyse biedt goede mogelijkheden werknemers en andere actoren in het analyseschema te integreren. Een randvoorwaarde bij de ontwikkeling van dit analyseschema is dat het toepasbaar moet zijn voor de enorme variatie van bedrijven in de voedsel- en drankverstrekking.
Er bestaan processchema's in de chemische industrie maar deze zijn te specifiek waardoor ze weinig aanknopingspunten bieden. Ten grondslag aan processchema's ligt in het algemeen het globale schema van figuur 2.2.

Figuur 2.2 Activiteiten in een bedrijf



In het produktieproces van horeca en contractcatering zijn naast de inkoop en de afvalverwijdering de volgende activiteiten te onderscheiden: opslag, bereiding, serveren en afwas. In ieder bedrijf komen deze activiteiten voor, slechts de concrete invulling en de omvang/het belang van iedere activiteit verschilt.
In dit onderzoek staan deze zes primaire activiteiten centraal. Milieuhygiënisch gezien is er bij elke activiteit een input en een output. De input bestaat uit ingekochte produkten (materialen en apparatuur), in voorafgaande activiteiten bewerkte produkten, water en energie. De output bestaat uit een gewenst produkt, afval (vast en vloeibaar) en emissies naar bodem,water en lucht. In figuur 2.3 worden de input en de output van elke afzonderlijke activiteit samengevoegd bij inkoop, afvalverwijdering en emissies. In de beschrijving van de milieugevolgen van de bedrijfsactiviteiten in hoofdstuk 4 wordt per activiteit de input en output geanalyseerd.

Figuur 2.3 Activiteiten in de voedsel- en drankverstrekking

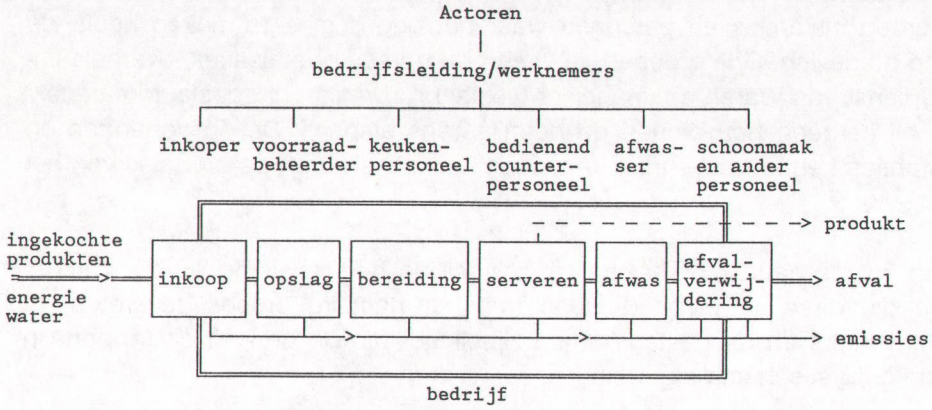


In figuur 2.3 staan de zes primaire activiteiten die specifiek zijn voor de voedsel- en drankverstrekking. Deze worden geplaatst binnen het bedrijf door het kader met dubbele lijnen, daarbuiten bevindt zich de omgeving van het bedrijf. Het bereide voedsel en drank wordt merendeels binnen het bedrijf geconsumeerd. Een klein deel wordt meegenomen naar buiten, daarom is dit aangegeven met een onderbroken lijn.

2.3.2 Relatie bedrijfsactiviteiten, werknemers en milieu

Het 'produktieproces' in de horeca en contractcatering is te beschrijven door het benoemen van de primaire activiteiten. Deze blijken tevens uitstekende aanknopingspunten te bieden om te onderzoeken welke rol en mogelijkheden werknemers hebben met betrekking tot milieuzorg. Iedere activiteit wordt immers uitgevoerd door een actor. Een actor kan uiteraard meerdere activiteiten in zijn of haar takenpakket hebben. Tevens is er telkens minstens een actor verantwoordelijk; dit kan de uitvoerende actor zijn, maar ook een leidinggevende.
Hieruit volgt de kern van het analyseschema dat ten grondslag ligt aan het onderhavige onderzoek. In figuur 2.4 staan parallel aan de activiteiten de functies die hieruit voortvloeien. Deze functies worden vervuld door werknemers en de bedrijfsleiding.

Figuur 2.4 Kern van het analyseschema



2.3.3 Uitbreiding van het analyseschema

Voor de uitvoering van alle activiteiten zijn materialen en apparatuur, oftewel produkten vereist. Een aantal daarvan zijn primair gebonden, dat wil zeggen speciaal voor de uitvoering van die primaire activiteit noodzakelijk. Voorbeelden zijn:

- opslag: koel- en vriesapparatuur
- bereiding: levensmiddelen, keukenapparatuur en -gereedschappen
- serveren: serviesgoed en/of disposables en tafellinnen
- afwas: apparatuur, afwasmiddelen en doeken

In paragraaf 2.5 wordt bekeken hoe de milieuaspecten van deze produkten beoordeeld kunnen worden.

Naast de primaire activiteiten zijn er ondersteunende activiteiten aan te wijzen:

- schoonmaak
- reiniging textiel
- onderhoud
- kantoorwerkzaamheden

Tenslotte zijn er nog ondersteunende voorzieningen nodig voor de bedrijfsvoering. Deze zijn niet te koppelen aan één activiteit, maar noodzakelijk voor het bedrijf als geheel. Deze voorzieningen zijn:

- gebouw
- sanitair
- verwarming
- klimaatbeheersing
- verlichting

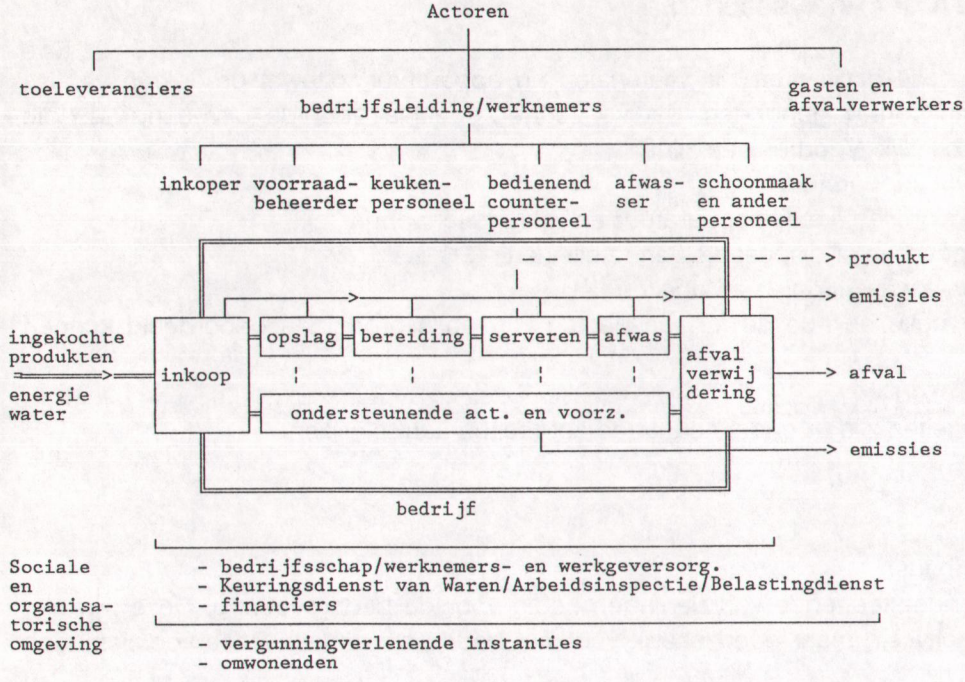
Deze ondersteunende activiteiten en voorzieningen zijn niet horecaspecifiek; ze komen voor in praktisch alle bedrijfstakken.

Twee primaire activiteiten nemen een bijzondere positie in: inkoop en afvalverwijdering. Deze activiteiten worden zowel verricht voor het primaire proces als voor de ondersteunende activiteiten en voorzieningen. Kijkend naar de materialen- en energiestroom door het bedrijf (de pijlen volgend in het schema), vormen deze activiteiten het contact van het bedrijf met de buitenwereld. De uitvoerende actoren buiten het bedrijf worden hier toeleveranciers en afvalverwerkers genoemd.

De derde groep actoren buiten het bedrijf, die direct verbinding hebben met het primaire proces zijn de klanten of gasten. De activiteit waar zij getuige van zijn is het serveren.
Tenslotte is er nog een groep instanties en personen waar het bedrijf mee te maken heeft: de sociale en organisatorische omgeving. Drie groepen, te weten de horeca-organisaties, overheidsinstanties zoals de Keuringsdienst van Waren en financiers (veelal brouwerijen of speelautomatenexploitanten) zijn betrokken bij hetgeen zich binnen de bedrijfsgrens afspeelt. De omwonenden en vergunningverlenende instanties hebben bovendien te maken met het afval en de emissies van het bedrijf.

In het onderhavige rapport ligt de nadruk bij het bedrijf zelf; bij de bedrijfsleiding en de werknemers. De andere actoren die direct in verband staan met het primaire proces, te weten de toeleveranciers, de afvalverwerkers en de gasten komen zijdelings aan de orde in dit rapport. In figuur 2.5 is het uitgebreide analyseschema afgebeeld.

Figuur 2.5 Uitgebreid analysekader



Samengevat ligt in dit onderzoek de nadruk op de relatie tussen milieuaspecten en actoren bij de zes primaire activiteiten voor voedsel- en drankverstrekking in de horeca en de contractcatering.

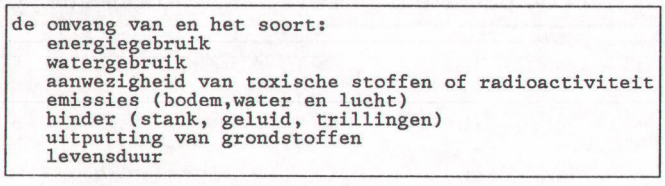
2.4 Milieubelasting

In de voorgaande twee paragrafen is aangegeven dat voor de bestudering van de activiteiten van een bedrijf en de daarbij betrokken actoren gekozen is voor een procesanalyse. In paragraaf 2.3.1 is echter al aangegeven dat voor de beoordeling van de milieuaspecten van een bedrijfstak het niet voldoende is alleen op procesniveau te kijken. Voor de milieubelasting moet ook op produktniveau worden gekeken. Zeker in de horeca en contractcatering, waar men veel werkt met materialen en apparatuur die al een produktieproces doorlopen hebben, speelt de milieubelasting van deze ingekochte produkten een rol in de totale milieubelasting.

Van de ingekochte produkten die noodzakelijk zijn voor een bepaalde activiteit kan de input en de output worden bekeken. Wat betreft de input zijn er vier zaken die beoordeeld moeten worden: (winning van) grondstoffen, produktie, verpakking en transport.
Voor de beoordeling van afval is het volgende van belang: scheiding aan de bron, transport, hergebruik/recycling of stort/verbranding. De verwerkingsmogelijkheden van een afvalstroom is de grootste bepalende factor voor de milieubelasting. Bij verwerking (hergebruik, recycling) wordt de afvalstroom immers voor een deel weer opgenomen in de produktie-consumptie-cyclus.

Voor de beoordeling van de milieubelasting zijn een aantal parameters opgesteld (figuur 2.6). Deze zijn van toepassing op zowel de activiteiten binnen het produktieproces als de hierboven onderscheiden activiteiten bij produkt- en afvalbeoordeling.

Figuur 2.6 Parameters voor beoordeling milieubelasting



Het wordt nu duidelijk dat het opstellen van een totale milieubalans voor de horeca en contractcatering geen eenvoudig zaak is. Het overzicht in figuur 2.6 dient als een aandachtspuntenlijst bij de bestudering van de milieubelasting van zowel de ingekochte produkten (materialen en apparatuur) als het produktieproces van de voedsel- en drankverstrekking zelf.

2.5 Onderzoeksmethode

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is gekozen voor een tweesporenaanpak: een literatuuronderzoek en een veldonderzoek. De achtergrondsvragen, een beschrijving van de bedrijfstakken horeca en contractcatering, worden in de literatuurstudie beantwoord. Dit betreft zowel een karakterisering van de bedrijven, gegevens over werknemers, organisaties in de bedrijfstakken als de ontwikkelingen met betrekking tot milieuzorg(systemen) in de bedrijfstakken. Ook de milieubelasting die bedrijfsactiviteiten in de horeca en contractcatering veroorzaken, komen in de literatuurstudie aan de orde, aan de hand van de primaire activiteiten die hierboven zijn onderscheiden.
Naar de mogelijke rol van werknemers in de horeca en contractcatering met betrekking tot milieuzorg is zover bekend geen onderzoek gedaan. Het onderzoek dat in deze sectoren met betrekking tot milieuzorg bestaat, is gericht op de ondernemer en betreft inventarisaties van de milieubelasting en ideeën voor een milieuvriendelijker bedrijfsvoering (zie paragraaf 5.3). Daarom is in dit onderzoek naast een literatuurstudie gekozen voor een veldonderzoek waarin de taakverdeling en verdeling van verantwoordelijkheden in de horeca en contractcatering onderzocht zijn. Tevens zijn de mogelijkheden van werknemers voor het uitoefenen van invloed in het bedrijf geanalyseerd, zowel wat betreft de eigen taken als het bedrijfsbeleid en dan in het bijzonder ten aanzien van milieuzorg. Daarnaast is aandacht besteed aan milieuvriendelijke maatregelen die reeds genomen zijn.

Literatuurstudie

De literatuurstudie bestaat uit drie delen:

1. Een beschrijving van de horeca en de contractcatering.
   - Welke type bedrijven zijn er? Hoeveel en waar? Wie werken er in de horeca? Wie zijn er te gast? Wat is de omzet, hoe groot zijn de kostenposten?
   - Hoe zijn de arbeidsomstandigheden in de horeca?
   - Welke organisaties zijn actief in de bedrijfstak horeca en de bedrijfstak contractcatering?

2. Een beschrijving van de effecten van de horeca en de contractcatering op het milieu.

3. Milieuzorg: beleid en reacties in de bedrijfstak
   - Wat is milieuzorg? Wat is een milieuzorgsysteem?
   - Welke rol hebben werknemers in milieuzorg?
   - Wat doen de werknemers, de werkgevers, en de paritaire organisaties in de bedrijfstak in relatie tot milieuzorg?

Veldonderzoek

In het veldonderzoek wordt onderzocht wat de mogelijkheden van werknemers zijn voor milieuzorg. Daarvoor is het noodzakelijk een beeld te krijgen van de beïnvloedingsmogelijkheden van werknemers op hun eigen werk en op de bedrijfsleiding. Er zijn nu twee onderzoeksterreinen te onderscheiden: ten eerste moet worden geanalyseerd hoe werknemers hun situatie definiëren en ten tweede hoe de interactieprocessen tussen de werknemers en de bedrijfsleiding verlopen.
Omdat dit deel van het onderzoek gericht is op een relatief onbekend onderzoeksterrein, is gekozen voor een verkennend, kwalitatief onderzoek en wordt gewerkt met semi-gestructureerde interviews en veelal open vragen.

Het veldonderzoek bestaat uit bedrijfsbezoeken bij 11 bedrijven; negen bedrijven in de horeca en twee in de contractcatering. In elk bedrijf zijn een aantal werknemers geïnterviewd. De verschillen en overeenkomsten tussen de bedrijven op het gebied van werkzaamheden, taakverdeling e.d. worden beschreven en geanalyseerd. Daarvoor zijn op grond van een aantal relevante factoren die naar voren kwamen in de literatuurstudie voor de horeca twee bedrijfsgroepen gemaakt, waarbinnen onderscheid is gemaakt tussen kleine en grote bedrijven en ketenbedrijven. De contractcatering is apart onderzocht. Paragraaf 6.1. gaat verder in op de opzet van het veldonderzoek.

In het veldonderzoek gaat het om de volgende vragen:
- wie (welke functies) zijn verantwoordelijk voor de verschillende activiteiten in het bedrijf?
- wat is de invloed van werknemers op de uitvoering van hun werk, in het bijzonder ten aanzien van milieu?
- wat is de invloed van werknemers op het bedrijfsbeleid, in het bijzonder ten aanzien van milieu?
- welke milieumaatregelen zijn er in het bedrijf genomen en hoe zijn de ervaringen daarmee?

De resultaten van het literatuuronderzoek zijn te vinden in hoofdstuk 3, 4 en 5. In hoofdstuk 6 volgen de resultaten van het veldonderzoek.

3 Horeca en contractcatering

Horeca en contractcatering vormen twee aparte bedrijfstakken, wel vallen ze beide onder het Bedrijfschap Horeca. In de eerste twee paragrafen worden de horeca en contractcatering gekarakteriseerd aan de hand van een beschrijving van de bedrijven, de werkgelegenheid en de omzet. Vervolgens wordt in de derde paragraaf stilgestaan bij de organisaties die actief zijn in de bedrijfstakken. Tot slot komen de arbeidsomstandigheden, zoals die in de horeca zijn onderzocht, aan de orde.

3.1 Horeca

De horeca is een zeer diverse bedrijfstak. Zowel qua produkten, qua prijsklasse als qua grootte en organisatie lopen de bedrijven zeer uiteen: van zakenhotel tot ijssalon, van discotheek tot pannekoekrestaurant en van automatiek tot het restaurant in een bungalowpark.
Het bedrijfschap hanteert een indeling van de horecabedrijven in 26 bedrijfstypen, verdeeld in 3 of 5 groepen. Deze indeling is voornamelijk gebaseerd op de produkten die het bedrijf serveert, dus op hetgeen de consument kan verwachten. In tabel 3.1 staan deze bedrijfstypen gegroepeerd naar drankverstrekkende bedrijven (café/bars en overige), maaltijdverstrekkende bedrijven (spijzen- en maaltijdenverstrekkers) en logiesverstrekkende bedrijven. Het aantal vestigingen per type bedrijf en het aantal werknemers per 31 december 1991, voorzover vermeld in de literatuur, staan daarbij weergegeven (Bedrijfschap Horeca, Horeca in cijfers, sept 1991).

Werkgelegenheid

Per 1 januari 1992 staan 39.166 horecabedrijven ingeschreven bij het Bedrijfschap Horeca, circa de helft van die bedrijven heeft personeel in loondienst. Het overgrote deel van de bedrijven met personeel in loondienst, namelijk 90%, heeft minder dan 10 personeelsleden.
Volgens 'Horeca in cijfers' zijn er eind 1990 in de horeca ruim 145.000 werknemers in dienst (Bedrijfschap Horeca, sept 1991). In tabel 3.2 staat het aantal werknemers in de horeca naar bedrijfsgroep en grootte bedrijven weergegeven. Sinds 1988 is de werkgelegenheid in de horeca sterk toegenomen, sterker dan in andere bedrijfstakken. Deze groei wordt voornamelijk veroorzaakt door de toename van het aantal deeltijdbanen.
Door de grote seizoensinvloeden en de dagelijkse en wekelijkse fluctuaties in bedrijfsdrukte komen in de horeca veel flexibele vormen van arbeid voor. Hieronder worden werknemers met een parttime dienstverband, een tijdelijk, of afroepcontract verstaan.

Tabel 3.1 Indeling horeca- en contractcateringbedrijven volgens Bedrijfschap Horeca met aantal vestigingen en werknemers per 31 dec 1990 (Bedrijfschap Horeca, sept 1991)

	aantal vestigingen	aantal werknemers
A. DRANKVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	**20.511**	**55.500**
	51%	*35%*
1. café/bars	**11.423**	**24.800**
1.1 café/bars	11.423	24.800
2. overige drankenverstrekkers	**9.088**	**30.700**
2.1 sociëteit	54	
2.2 coffeeshop	2.017	
2.3 kiosk	124	
2.4 ijssalon	242	
2.5 horeca-afd bij recreatiebedrijf	992	
2.6 contractcatering	1.895	12.000[1]
2.7 strandbedrijf	249	
2.8 buffetexploitatie bij sportaccomodatie	1.607	
2.9 ontmoetingscentrum	1.383	
2.10 zalen-/partycentrum	525	
B. MAALTIJDVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	**16.752**	**71.600**
	42%	*45%*
3. spijzenverstrekkers	**8.342**	
3.1 cafetaria (incl broodjeszaak, lunchroom)	7.712	15.100
3.2 restauratie	111	
3.3 crêperie	182	
3.4 automatiek	82	
3.5 partycatering	255	
4. maaltijdenverstrekkers	**8.410**	
4.1 restaurant	4.027	17.300
4.2 café-restaurant	2.802	25.200
4.3 bistro	1.488	
4.4 wegrestaurant	93	
C. LOGIESVERSTREKKENDE BEDRIJVEN	**2.918**	**30.600**
	7%	*19%*
5. logiesverstrekkers	**2.918**	**30.600**
5.1 hotel / hotel-garni	671	
5.2 hotel-café	252	
5.3 hotel-restaurant	217	
5.4 hotel-café-restaurant	1.309	
5.5 kamerverhuurbedrijf	74	
5.6 pension	395	
totaal horeca	38.286	145.600
contractcatering	1.895	12.000[1]
horeca en contractcatering	**40.181**	**157.600**

[1] Schatting aantal werknemers door Veneca (zie paragraaf 3.2)

Tabel 3.2 Aantal werknemers in de horeca naar bedrijfsgroep en grootte bedrijven (afgerond[1])
bron: Bedrijfschap Horeca, sept 1991

bedrijfsgroep	grootte bedrijf (aantal werknemer) 1-9	10-34	35-99	≥100
A. drankverstrekkers 43.500 werknemers	19.900	14.900	6.600	2.100
	46%	*34%*	*15%*	*5%*
B. maaltijdverstrekkers 71.100 werknemers	27.600	22.500	14.500	7.100
	39%	*31%*	*20%*	*10%*
C. logiesverstrekkers 30.700 werknemers	3.400	7.700	9.300	10.300
	11%	*25%*	*30%*	*34%*
totaal 145.900 werknemers	50.900	45.100	30.400	19.500
	35%	*31%*	*21%*	*13%*
aantal vestigingen	*84%*	*14%*	*2%*	*1%*

[1] Doordat de gegevens in de velden afgerond zijn wijken de randtotalen iets af.

Werknemers

Mannen werken naar verhouding vaker fulltime dan vrouwen, bijna tweederde van de mannen maken een werkweek van 38 uur of meer, tegen eenderde van de vrouwen. Iets meer dan de helft van de werknemers in de horeca is een vrouw. Het aandeel vrouwen ligt per type bedrijf tussen 50 en 60%, alleen in restaurants is het aandeel vrouwen slechts 39%.
Driekwart van de vrouwen werkt in een uitvoerende functie, tegen ongeveer 55% van de mannen. Twintig procent van de vrouwen werkt in een zelfstandige en 7% in een leidinggevende functie, tegen respectievelijk 25% en 19% van de mannen.

Zestig procent van de werknemers is jonger dan 30 jaar, de helft hiervan is jonger dan 23 jaar. In cafetaria's werken relatief veel jongeren, deze werken naar verhouding vaak in de bediening.

Ruim de helft van de werknemers heeft een lbo of mavo diploma, 14% heeft alleen lager onderwijs of een afgebroken vervolgopleiding. Dertig procent van de werknemers heeft een horeca-gerichte opleiding gedaan of is er nog mee bezig. In 1991 heeft bijna een kwart van de werknemers een vakcursus gevolgd.

Verloop

Van de werknemers die per 1 oktober 1990 in de horeca werkzaam zijn, werkt dertig procent korter dan 1 jaar in het betreffende bedrijf, 28% langer dan 5 jaar. Het personeel in restaurants blijft naar verhouding niet lang werken bij één bedrijf, 38% werkt nog geen jaar bij het bedrijf.
Ook de levensduur van horecabedrijven is beperkt. Gemiddeld is de levensduur 8,5 jaar. De gemiddelde levensduur van de verschillende hotels is 11 tot 14 jaar, gevolgd door weg-restaurants, café-restaurants en ijssalons (gemiddeld meer dan 10 jaar). Coffeeshops bestaan het kortst, namelijk gemiddeld 5,0 jaar. Cafetaria's, bistro's en restaurants bestaan gemiddeld korter dan 7 jaar (BH, dec 1991).

Omzet en verhouding omzet/kosten

De omzet in de horeca en contractcatering samen is 15,1 miljard gulden in 1991 (Bedrijfschap Horeca, KNLH, jan 1992).
De kosten van de inkopen in de voedselverstrekkende en de drankverstrekkende bedrijven bedragen in 1991 ongeveer 37%, de personeelslasten liggen rond de 18%, de overige exploitatiekosten bedragen 16% en de kapitaalskosten bedragen gemiddeld 13% van de omzet. Het netto bedrijfsresultaat vóór belasting en ondernemersvergoeding is gemiddeld 16%. Meer gegevens over de omzet in de horeca en contractcatering staan in tabel 2.1 en figuur 2.1. De omzet per gulden loon is in de drankverstrekkende bedrijven ƒ8,53, in de maaltijdverstrekkende bedrijven ƒ5,27 en in logiesverstrekkende bedrijven ƒ2,97 (Bedrijfschap Horeca, KNLH, jan 1992).

3.2 Contractcatering

In de catering kunnen naast contractcatering de sectoren partycatering, inflightcatering en offshorecatering onderscheiden worden. Er zijn verschillende omschrijvingen en interpretaties van het begrip contractcatering. De omschrijving van contractcatering die door het Bedrijfschap Horeca in overleg met de Veneca is opgesteld luidt als volgt: 'De kenmerkende functie van

contractcateraars is het bedrijfsmatig verstrekken van maaltijden, spijzen en/of dranken, die voor zover nodig, ter plaatse worden bereid. De beschikbaarstelling gaat gepaard met dienstverlening, vindt plaats op grond van een duurovereenkomst en vindt veelal plaats op een andere lokatie dan het bedrijf zelf.' Met dienstverlening wordt de personele organisatie, de inkoop en administratie en advisering bedoeld. De opdrachtgever bepaalt in overleg met de contractcateraar welke diensten op welke manier worden geleverd. Hierdoor treden grote verschillen op tussen de lokaties onderling, zowel wat betreft contracten als onder andere prijsstelling, assortiment en verstrekkingswijze.
Afhankelijk van de opdrachtgever worden binnen de sector contractcatering de volgende vormen onderscheiden: bedrijvencatering, instellings- of institutionele catering, onderwijscatering en automatencatering. Leisurecatering, dat wil zeggen catering bij onder andere musea, pretparken, beurzen en casino's, valt voor het Bedrijfschap Horeca onder de horeca.

Aantal contractcateraars en lokaties

Volgens de Veneca (Vereniging Nederlandse Cateringorganisaties) zijn er circa 30 contractcateraars in Nederland. Hiervan zijn er 9 lid van de Veneca. De Veneca merkt een ondernemer aan als contractcateraar wanneer deze, conform de CAO voor de contractcatering, betaalt aan het Fonds Bevordering Arbeidsverhoudingen Contractcatering (FBA). Op grond van de bijdragen die de contractcateraars betalen aan het FBA schat de Veneca dat ongeveer 90 tot 95% van de totale omzet in de contractcatering door de aangesloten leden wordt gerealiseerd (Bedrijfschap Horeca, april 1992).

Per 1 februari 1992 telt Nederland volgens het Bedrijfschap Horeca in totaal 2.164 exploitatieplaatsen waar contractcatering plaatsvindt. Ruim de helft is gevestigd in Noord- en Zuid-Holland. Bedrijvencatering komt het meest voor, 49% van de lokaties bevindt zich in de handel en industrie, 19% in de dienstensector en 23% betreft overheidsbedrijven. Institutionele catering, onderwijscatering en automatencatering vindt plaats in 9% van de lokaties (Bedrijfschap Horeca, april 1992).

Uitbestedingsovereenkomsten

Er zijn drie contractvormen mogelijk tussen contractcateraar en opdrachtgever. De twee belangrijkste zijn de 'open-boek overeenkomst' en de 'exploitatieovereenkomst'. Bij de 'open-boek overeenkomst' worden aan de opdrachtgever alle directe kosten die door het contractcateringbedrijf worden gemaakt voor personeel, ingrediënten en hulpmiddelen direct doorberekend. Alle baten komen ook direct ten goede aan de opdrachtgever. De administratie en organisatie van de cateringactiviteit zijn op die manier voor de opdrachtgever een 'open boek'. Het risico ligt volledig bij de opdrachtgever, evenals het algemene beleid. Het cateringbedrijf ontvangt voor haar werkzaamheden een vooraf overeengekomen vergoeding, de management-fee. Deze wordt berekend als een percentage van de totale cateringkosten.
Bij een 'exploitatie-overeenkomst' betaalt de opdrachtgever een vast jaarbedrag. De risico's van eventuele afwijkingen in volume en prijs zijn voor rekening van de cateraar. Met deze methode heeft de cateraar meer invloed op het beleid. Het Bedrijfschap signaleert een verschuiving van 'open-boek overeenkomst' naar 'exploitatie-overeenkomst'. Regelmatig wordt ook een tussenvorm overeengekomen om het risico te spreiden. De opdrachtgever bepaalt in al deze gevallen de uitgangspunten en de omvang van de eventuele winst of het verlies op de verstrekkingen in de begroting, en daarmee de prijsstelling. Overigens maakt de contractcateraar om niet gebruik van de ruimte, energie, water etc. Bedrijven die een pachtcontract afsluiten worden door het Bedrijfschap niet als contractcateraar aangemerkt (Bedrijfschap Horeca, april 1992).
Bij de derde contractvorm, het 'management-ondersteuningssysteem' beheert de opdrachtgever alles zelf, maar maakt tegen vergoeding gebruik van kennis en diensten van de contractcateraar.

Dit kan bijvoorbeeld de administratie zijn, of het gebruik maken van personeel van de contractcateraar voor tijdelijke vervanging (Revue Arts BV, zj).

Het personeel dat in dienst is bij de opdrachtgever kan na uitbesteding van de restauratieve dienst worden overgenomen door de cateraar of in dienst blijven bij de opdrachtgever. In het laatste geval is sprake van under-management, het personeel valt onder het management van de cateraar. Uit een enquête van het bedrijfschap blijkt dat in 12% van de gevallen gewerkt wordt met medewerkers in dienst van de opdrachtgever (Bedrijfschap Horeca, april 1992). Wanneer het cateringbedrijf minder personeel nodig heeft dan het huidige aantal, moet voor een aantal werknemers vervangende werkgelegenheid binnen het bedrijf worden gezocht.

Werkgelegenheid

Een volledig overzicht van werkzame personen en de personeelsomvang van de exploitatieplaatsen is niet beschikbaar, de Veneca werkt in samenwerking met de Vakraad Contractcatering nog aan de opbouw van een databank. Per eind 1990 zijn 11.500 personeelsleden werkzaam bij leden van de Veneca. De Veneca schat het aantal werkzame personen bij de niet-Veneca leden op circa 500.
Van de personeelsleden van contractcateringbedrijven die aangesloten zijn bij de contractcatering is ruim driekwart vrouw. Tweederde van het totaal aantal werkzame personen heeft een parttime dienstverband.

Omzet en verhouding omzet/kosten

De omzet in de contractcatering is volgens schattingen van de Veneca gestegen van 500 miljoen gulden in 1987 naar 770 miljoen in 1990. In bedrijven met meer dan 10 werknemers bedragen de kosten van de inkopen ongeveer 35%, de personeelslasten liggen rond 45% van de omzet inclusief management-fee. De cijfers voor de kleinere bedrijven zijn hier niet mee te vergelijken, want daaronder bevinden zich bedrijven met een ondernemer die zijn inkomen uit het nettoresultaat haalt (Bedrijfschap Horeca, april 1992).

3.3 Organisaties in horeca en contractcatering

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op werknemers- en werkgeversorganisaties en door hen bestuurde paritaire organisaties.

3.3.1 Werknemersorganisaties

Er zijn twee werknemersorganisaties: de Horecabond FNV en de Industrie- en voedingsbond CNV. De horecabond FNV heeft 17.000 leden (juni 1992), zowel werkzaam in de horeca als in de contractcatering. De industrie- en voedingsbond CNV heeft in totaal 52.000 leden, waarvan naar schatting 750 leden in de horeca. Beide bonden onderhandelen met de werkgeversorganisaties over de CAO voor de horeca en de CAO voor de contractcatering (apart sinds 1988) en zijn vertegenwoordigd in diverse organisaties. Leden kunnen advies en juridische bijstand krijgen over hun werksituatie en loon.

3.3.2 Werkgeversorganisaties

In de horeca en aanverwante bedrijven zijn 3 organisaties actief. De Koninklijke Horeca Nederland is eind 1991 ontstaan uit een fusie tussen Horeca Nederland (9.500 leden) en Horecaf (1.800 leden) (Bedrijfschap Horeca, wegwijs, jan 1991). Hierin zijn de ondernemers uit de horeca vertegenwoordigd. Naast collectieve belangenbehartiging zijn er mogelijkheden voor individuele dienstverlening. Recron (Recreatie-ondernemers Nederland) vertegenwoordigt ondernemers met recreatiebedrijven. Het betreft campings, bungalowparken, dag- groeps- en waterrecreatiebedrijven en conferentieoorden. Veneca (Vereniging Nederlandse Cateringorganisaties) bestaat sinds 1985. De belangrijkste doelstelling is het informeren over en bevorderen van activiteiten op het gebied van contract catering. Een van de aandachtspunten in het interne beleid is het ontwikkelen van kwaliteitsnormen en overige garantienormen. Veneca heeft 9 leden van de 30 bedrijven die ingeschreven staan bij het Bedrijfschap Horeca (zie ook hoofdstuk 3.2). De Veneca is lid van het Nederlands Christelijk Werkgeversverbond en onderhoudt contacten met vele organisaties (Revue Arts BV, zj)

3.3.3 Paritaire organisaties

In de horeca zijn drie paritaire organisaties actief, organisaties die bestuurd worden door de ondernemers- en werknemersorganisaties.

Bedrijfschap Horeca
Het Bedrijfsschap Horeca is een orgaan in het kader van de publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie (PBO). Alle horeca- en cateringbedrijven zijn inschrijfplichtig bij het bedrijfschap, en betalen een jaarlijkse heffing. Het bedrijfschap zet zich in voor de collectieve belangen van alle ondernemers en werknemers in de horeca.
Het bedrijfschap heeft de bevoegdheid verordeningen af te kondigen die bindend zijn voor de totale bedrijfstak. De Horecabond FNV wil dit instrument vaker gebruiken, bijvoorbeeld om het milieu te beschermen (Horeca Info, mrt 1991, p10-11). De bestaande verordeningen hebben te maken met het bedrijfschap zelf (Instellingsbesluit, Inschrijving, Heffing), met de inhoud van glazen (Glasinhoud), de sterren (Benelux-Hotelclassificatie) en met de zichtbaarheid van prijzen (Bekendmaking Logiesprijzen, Prijsaanduiding dranken en spijzen).
De Informatiedienst van het Bedrijfschap registreert en verwerkt gegevens van alle horecabedrijven. In het Horeca Analyse Systeem zijn uitgebreide gegevens van circa 700 bedrijven opgenomen, op basis hiervan kan het schap bijvoorbeeld indicaties geven voor de verhouding kosten-omzet in diverse bedrijfstypen. De Onderzoeksdienst van het bedrijfschap doet onder andere onderzoek naar de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de vraag naar horecaprodukten. Verder is er een Juridische Dienst en een afdeling Externe Betrekkingen.

Onderwijscentrum Horeca (OCH)
Het Onderwijscentrum Horeca heeft als doel te zorgen voor voldoende vakbekwame werknemers en ondernemers. Hiertoe geeft het Onderwijscentrum opdracht de arbeidsmarkt regelmatig in kaart in kaart te brengen. Met deze gegevens kunnen opleidingen, leermiddelen en vakboeken ontwikkeld worden. Het Onderwijscentrum stelt tevens opleidingseisen op, zodat de scholen en cursussen vergelijkbaar zijn.

Stichting Beheer Horecasecretariaten (SBH)
Een breed scala aan stichtingen, commissies en fondsen heeft de secretariaten en administratie ondergebracht bij de Stichting Beheer Horecasecretariaten. Deze zijn in het leven geroepen om

regelingen en fondsen als gevolg van bepaalde secundaire arbeidsvoorwaarden en de bijbehorende financiële verplichtingen uit te voeren. Dit varieert van pensioenfonds tot bevordering herintreding en geschillenbehandeling leerlingen. Tevens is het SBH vertegenwoordigd in een aantal besturen en commissies.
In het kader van de CAO voor de contractcatering functioneren tevens een aantal commissies en fondsen.

3.4 Horeca en arbeidsomstandigheden

De afgelopen jaren is de aandacht voor arbeidsomstandigheden in de horeca duidelijk toegenomen. Het hoge verloop en het verschil in ziekteverzuim met andere bedrijfstakken waren de aanleiding voor een aantal onderzoeken. Hieruit kwam naar voren dat het verloop en het ziekteverzuim nauw samenhangen met de arbeidsomstandigheden. Tevens werd gekonkludeerd dat horecabedrijven baat hebben bij de verbetering van arbeidsomstandigheden. Hoewel de onderzoeken uitsluitend in de horeca plaatsgevonden hebben, zijn de resultaten ook voor de contractcatering interessant.
In deze paragraaf wordt eerst ingegaan op het verloop en het ziekteverzuim in de horeca. Vervolgens komen de arbeidsomstandigheden in de horeca aan de orde.

3.4.1 Verloop en ziekteverzuim

Het verloop in de horeca is hoog. In het CBS-onderzoek uit 1985 vindt men een verloop van 19%. Hiermee stond de horeca op de vijfde plaats van de 43 onderscheiden bedrijfstakken. In het recente onderzoek naar de arbeidsmarktontwikkeling (ISAH, voorjaar '91) komt men uit op 17% verloop in 1989 en 11% voor 1990 (berekend per kwartaal, op basis van een steekproef). De ISAH voorjaarsreportage beschrijft een verloop van 14% in het derde kwartaal van 1992. Een deel hiervan is seizoensgebonden verloop. Vacature-enquêtes van het CBS en signalen uit de horeca zelf wijzen op tevens op toenemende problemen bij de vervulling van vacatures in de horeca.

Het aantal ziekmeldingen waarvoor een uitkering is toegekend door de bedrijfsvereniging (per 100 mensjaren) bleek tussen 1982 en 1985 27% lager te zijn dan gemiddeld voor alle bedrijfsverenigingen. De gemiddelde uitkeringsduur was echter 40% langer. Dit was voor het Bedrijfschap aanleiding om onderzoek te doen naar arbeidsomstandigheden in de horeca. (Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca, drs M. de Vries, okt 1989)
In het onderzoek worden drie verklaringen gegeven voor het verschil in verzuimfrequentie en -duur. Ten eerste zijn er veel afroep- en deeltijdcontracten. Bij kortdurende ziekte wordt een ander gevraagd om te werken, vaak is het ook niet bekend dat iemand ziek is. Deze ziektegevallen worden niet aangemeld voor een uitkering, en komen dus niet voor in de statistieken. Ten tweede gaan werknemers pas bij volledig herstel weer aan de slag, mogelijkheden om eerder het werk gedeeltelijk te hervatten worden doorgaans niet geboden. Ten derde wordt nogal eens doorgewerkt als men ziek is, vanwege de nadelige gevolgen voor de werknemer zelf (inkomstenderving, sancties), de directe collega's (hogere werkdruk, intrekken verlofdagen) en het totale bedrijf.

3.4.2 Arbeidsomstandigheden

Uit het onderzoek van de Vries (1989) blijkt dat ziekteverzuim en personeelsverloop nauw samenhangen met de arbeidsomstandigheden. Onder het begrip arbeidsomstandigheden wordt in dit onderzoek het volgende verstaan: de inhoud van het werk en de eisen die het werk aan de

werknemer stelt (lichamelijk en psychisch), de inrichting van de werkplek, de organisatie van het werk, de manier van leidinggeven, de samenwerking en taakverdeling tussen collega's, beschikbare personeelsvoorzieningen en overige aspecten van de werksituatie. Deze lijst is terug te voeren tot vijf aspecten. Mok (1990) onderscheidt ten eerste de kwaliteit van de arbeid zelf. Hieronder vallen de organisatie van het werk en de inrichting van de werkplek. Daarnaast onderscheidt hij vier aspecten met betrekking tot de kwaliteit van de arbeidssituatie:

1. De inhoud van het werk, dat wil zeggen de aard en het niveau van het werk, alsmede de mogelijkheden die het biedt verantwoordelijkheid te dragen, autonomie te krijgen, aanpak en werkwijze in de arbeid te bepalen en essentiële beslissingen omtrent de taakuitvoering (mede) te nemen.
2. De arbeidsomstandigheden in enge zin, dat wil zeggen de lichamelijke en geestelijke belasting die gepaard gaat met de uitvoering van het werk, de onaangename kanten van het werk en de mate van veiligheid en bescherming tegen ongevallen. Veiligheid, gezondheid en welzijn zijn hier de centrale begrippen.
3. De arbeidsverhoudingen, dat wil zeggen de sociale verhoudingen binnen het bedrijf, zowel tussen chefs en medewerkers als onderling tussen medewerkers, de inspraak en medezeggenschap zowel op het niveau van de afdeling als op dat van de onderneming als geheel, alsmede de collectieve arbeidsverhoudingen (zoals die tussen vakbonden en onderneming).
4. De arbeidsvoorwaarden, dat wil zeggen de regelingen omtrent en de hoogte van de beloning, werktijden, de werkzekerheid en de carrièremogelijkheden, vakanties e.d. Men verdeelt de arbeidsvoorwaarden wel in primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden. Voorbeelden hiervan zijn respectievelijk loon, verlofregeling en opleidingsmogelijkheden. (Mok, 1990)

De Industriebond FNV (1991) onderscheidt dezelfde dimensies en specificeert deze in het onderstaande overzicht nog verder:

ARBEIDSINHOUD
- functie algemeen - eentonige arbeid - taakvolledigheid - werkdruk - autonomie - contactmogelijkheden - informatievoorziening

ARBEIDSVERHOUDINGEN
- medezeggenschap - werksfeer - stijl van leidinggeven - bedrijfscultuur

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN
- veiligheid - trillingen - geluid - gevaarlijke stoffen - straling - stof - stank - klimaat - ruimte - verlichting - hygiëne - hulpmiddelen - werkhouding - informatieverwerking

ARBEIDSVOORWAARDEN
- werkgelegenheid - sociale zekerheid - werktijden - beloning - beoordeling - voorlichting/scholing - loopbaanperspectief - voorzieningen

Industriebond FNV, Vragenlijst onderzoek kwaliteit van de arbeid, 1991.

De belangrijkste knelpunten die uit het onderzoek naar arbeidsomstandigheden en restaurants en cafetaria's naar voren komen zijn (Bedrijfschap Horeca, BR 162, aug 1988):

- Werkbelasting
  Voor de lichamelijke werkbelasting is langdurig staan en lopen en de lichaamshouding belangrijk. Zowel in de keuken als in de bediening zijn ongunstige werkhoudingen aangetroffen. Verder is de lengte en de (on-)regelmatigheid van de werktijden en de inrichting van het bedrijf belangrijk. Geestelijke inspanning treedt vooral op tijdens pieken, als er onder tijdsdruk wordt gewerkt. De extra controlerende en coördinerende taken die vaste medewerkers krijgen wanneer er gebruik gemaakt wordt van tijdelijke werknemers of parttimers kunnen ook de werkdruk verhogen.
- Stijl van leidinggeven
  Zelfstandig kunnen werken wordt vaak genoemd als één van de meest aantrekkelijke kanten van het werken in de horeca. Toch komt het zelfstandig werken in het ene bedrijf beter tot zijn recht dan in het andere bedrijf. Dit is vooral afhankelijk van de stijl van leidinggeven. Knelpunten zijn: onvoldoende ingelicht worden, de leiding houdt te weinig rekening met wat de werknemer zegt, geen goede dagelijkse leiding, leiding ondersteunt niet genoeg, dagelijkse leiding heeft geen goed beeld van werknemer en werk, werk wordt niet billijk verdeeld, teveel op de vingers gekeken worden.
- Werktijden
  Bij onregelmatige en/of afwijkende werktijden kan het natuurlijke slaapritme (de 'biologische klok') verstoord worden. Dergelijke werktijden gaan samen met een grotere kans op gezondheidsproblemen. Mede als gevolg van deze onregelmatige en/of afwijkende werktijden is het combineren van het werk met het privé-leven problematisch. Ook overuren, de onvoorspelbaarheid van werktijden en gebroken diensten spelen een rol. Andere knelpunten betreffen: het moeilijk kunnen opnemen van verlofdagen, het ontbreken van compensatie (in tijd of geld) voor overuren, ontbreken van pauzes en vervoersproblemen tussen werk en huis bij vroege en late diensten.

4 Milieuzorg

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op milieuzorg en milieuzorgsystemen en de rol van werknemers hierbij. In de laatste paragraaf wordt een overzicht gegeven van de stand van zaken op het gebied van milieuzorg in de horeca en contractcatering.

4.1 Milieuzorg en een intern milieuzorgsysteem

Onder milieuzorg bij bedrijven wordt verstaan: het geheel van voorzieningen in een bedrijf gericht op het inzicht krijgen in, het beheersen en waar mogelijk het verminderen van de beïnvloeding van het milieu door bedrijfsactiviteiten (Commissie Bedrijfsinterne Milieuzorgsystemen, 1988). Hanteert men bij deze milieuzorg een aantal vaste procedures, dan spreekt men van een milieuzorgsysteem.

Daar dit milieuzorgsysteem zich richt op de interne organisatie van een bedrijf, spreekt men voluit over een intern milieuzorgsysteem. In een intern milieuzorgsysteem komen de volgende elementen voor (Tweede Kamer, 1989):
- milieubeleidsverklaring
- milieuprogramma
- integratie van milieuzorg in bedrijfsvoering/milieucoördinator
- metingen en registraties
- interne controles
- interne voorlichting en opleiding
- interne en externe rapportages/milieurapportage
- doorlichting van het totale milieuzorgsysteem/milieu-audit

Milieuzorg is geïntroduceerd door de toenmalige minister van VROM, Winsemius. Het bedrijfsleven is daar snel op ingesprongen omdat zij milieuzorg ziet als alternatief voor almaar gedetailleerder wetgeving (VNO en NCW, november 1986). De milieubeweging ziet ook wel iets in milieuzorg als daarover een voor iedereen toegankelijke rapportage komt (Berends en Mol, 1988). Dit laatste is (nog) niet door de overheid voorgeschreven.
Beleidsdoelstelling is dat in 1995 zo'n 12.000 bedrijven met een grote milieubelasting of bijzondere milieurisico's over een milieuzorgsysteem beschikken. Daarnaast moeten dan zo'n 250.000 veelal kleinere bedrijven duidelijke stappen hebben ondernomen om tot een partieel milieuzorgsysteem te komen. Eind 1992 vind er een evaluatie plaats of de doelstelling gehaald wordt.
Het is de bedoeling dat milieuzorg via de bedrijfstakken wordt ingevoerd. De meeste brancheorganisaties zijn dan ook (veelal met subsidie van VROM) actief met milieuzorg bezig.

Milieuzorg is verbonden met kwaliteitszorg. Bij kwaliteitszorg gaat het om organisatorische maatregelen om in het gehele produktieproces een zo hoog mogelijke kwaliteit te bereiken. Daarvoor is het nodig dat het gehele bedrijf, van werkvloer tot management, met de zorg voor kwaliteit bezig is. Hetzelfde geldt voor milieuzorg. Bij milieuzorg wordt in dat geval gesproken van verinnerlijking. Het bedrijf neemt zelf zijn verantwoordelijkheid met betrekking tot de milieubelasting die het veroorzaakt.

Milieuzorg houdt ook verband met de kwaliteit van arbeid. Kwaliteit van arbeid omvat de volgende dimensies (Industriebond FNV, 1991): arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden (zie ook paragraaf 3.4.2).

Milieuzorg is verbonden met de zorg voor arbeidsomstandigheden. In de notitie Bedrijfsinterne milieuzorg (Tweede Kamer, 1989) worden twee raakvlakken onderscheiden:

1. Inhoudelijk
   Voorbeelden hiervan zijn:
   - informatie over gevaarlijke stoffen
   - calamiteitenregelingen
   - controles op de technische aspecten van produktie-installaties, opslagtanks, transportleiding en e.d.
2. Organisatorisch
   De deskundigheid die nodig is voor milieubeheer komt voor een deel overeen met die voor veiligheid. Daarom zijn in vele bedrijven veiligheidsdiensten uitgegroeid tot een afdeling Veiligheid en Milieu.

Milieuzorg grijpt direct aan bij de arbeidsomstandigheden. Immers, als het milieu wordt belast, wordt de werknemer ook daaraan bloot gesteld. De arbeidsverhoudingen zijn ook van belang wat betreft milieuzorg. De mate van medezeggenschap (onder andere via de ondernemingsraad) bepaalt in hoeverre werknemers invloed hebben op de milieubelasting van het bedrijf waar zij werkzaam zijn. Datzelfde geldt voor de stijl van leiding geven. De werksfeer en de bedrijfscultuur bepalen of er nonchalant met het milieu wordt omgesprongen of dat men zijn verantwoordelijkheid neemt.

4.2 Werknemers en milieuzorg

Het belang van werknemers bij milieuzorg is beschreven in paragraaf 1.1. Hier wordt ingegaan op de mogelijkheden die werknemers en werknemersorganisaties hebben om invloed uit te oefenen op het bedrijfsbeleid.

De mogelijkheden die de werknemer heeft om te komen tot een milieuvriendelijker bedrijfsvoering zijn te onderscheiden in enerzijds vrijheid van handelen en anderzijds werknemersparticipatie (zie paragraaf 2.1).
Met vrijheid van handelen wordt gerefereerd aan de ruimte die een werknemer binnen zijn taakopdracht heeft om zijn werk op eigen wijze uit te voeren. Werknemersparticipatie betreft participatie in de besluitvorming. Dit is mogelijk op vier niveaus: als individuele werknemer, in het werkoverleg, in medezeggenschapsorganen en met de hulp van werknemersorganisaties.

Individuele werknemer

De individuele werknemer kan op twee manieren zorg dragen voor het op een milieuvriendelijke manier uitvoeren van zijn werk. Op de eerste plaats heeft hij een bepaalde vrijheid van handelen die hij kan gebruiken om zijn werk milieubewust uit te voeren (bijvoorbeeld licht uit bij verlaten vertrek). Dit wordt good-housekeeping genoemd. Op de tweede plaats door milieu-onvriendelijk werk aan te kaarten bij de bedrijfsleiding en zonodig (bij overtredingen) bij de bevoegde instanties. De individuele werknemer is ook de eerst aangewezene voor advies over milieuvriendelijke maatregelen vanwege zijn specifieke kennis.

In de notitie Bedrijfsinterne milieuzorg wordt voorgesteld de Sociaal-Economische Raad (SER) om advies te vragen over:

- actieve meldingsplicht van milieu-overtredingen door werknemers
- rechtsbescherming voor werknemers die milieu-overtredingen melden
- het recht op onderbreking bij milieurisico's met onmiddellijk gevaar voor de omgeving

De FNV wil dat de individuele werknemer beschermd wordt indien hij of zij milieuproblemen aan de orde stelt binnen het bedrijf of aanmeldt bij bevoegde instanties. Ook moet er een regeling komen die werknemers beschermt als zij werk weigeren dat schadelijk is voor het milieu.

Werkoverleg

Werkoverleg is het overleg van werknemers met hun directe chef.
Milieuvriendelijke maatregelen kunnen in het werkoverleg naar voren worden gebracht. Dit werkoverleg kan informeel zijn (terloops tijdens het werk) of formeel (rond de tafel gaan zitten). Ook kan het structureel zijn (vast tijdstip) of naar aanleiding van gerezen problemen.

De bedrijfsleider van een bedrijf met tussen de 10 en 35 werknemers "is verplicht de in deze onderneming werkzame personen tenminste tweemaal per kalenderjaar in de gelegenheid te stellen gezamenlijk met hem bijeen te komen" (Wet op de Ondernemingsraden, artikel 35b).

De invloed van werknemers in het werkoverleg kan sterk variëren. Daarmee varieert ook de mate waarin werknemers milieuvriendelijke maatregelen kunnen voorstellen.

Medezeggenschapsorganen

Waar participatie op de werkvloer gestalte krijgt in overleg met de naaste leidinggevenden, zijn de participatie langs de weg van de wettelijk geregelde medezeggenschapsorganen en de vakbondsorganisatie in principe juist gericht op de top.
In kleine en middelgrote ondernemingen en in bedrijven waar werknemersparticipatie niet direct warm onthaald wordt, zijn de wettelijke instrumenten slecht hanteerbaar en bieden zij weinig soelaas. Bovendien is het medezeggenschapsrecht met betrekking tot milieukwesties nog verre van uitgekristalliseerd. Van jurisprudentie is nauwelijks sprake en op diverse onderdelen is verschillende interpretatie mogelijk (Le Blansch, 1992). Deze interpretatieruimte ten aanzien van de vraag of en zo ja welke milieuonderwerpen met welke bevoegdheden opgepakt kunnen worden leidt ertoe dat er in praktijk verschillen tussen bedrijven (kunnen) optreden.
De Ondernemingsraad, VGW-commissie (Veiligheid, gezondheid en welzijn) en ARBO-werkgroep hebben, indien ze allen in een bedrijf aanwezig zijn, een bepaalde taakverdeling. De OR houdt zich veelal bezig met beleidsmatige aangelegenheden en de VGW\ARBO-werkgroep met inhoudelijke problemen. Milieuonderwerpen die voor het grootste deel bij de VGW\ARBO-werkgroep terecht komen, worden dan ook meer inhoudelijk dan beleidsmatig benadert.

Hieronder wordt nader ingegaan op de mogelijkheden om te komen tot milieuzorg via het belangrijkste medezeggenschapsorgaan: de ondernemingsraad. De OR moet verplicht aanwezig zijn in bedrijven met meer dan 100 werknemers, voor bedrijven met meer dan 35 werknemers moet er een beperkter variant aanwezig zijn. Deze laatste zou in de horeca in enige mate moeten voorkomen. Dit is niet het geval: de OR functioneert slecht in de horeca (Van Santen, 1992, mondelinge mededeling).

Volgens de notitie Bedrijfsinterne milieuzorg biedt de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) voldoende mogelijkheden om ondernemingsraden actief te laten meedenken op milieugebied. Dit betreft dan onder andere de advisering over investeringen die invloed hebben op het milieu.
Daarnaast heeft de ondernemingsraad het recht zich te laten bijstaan door externe deskundigen. Op milieugebied kan dat plaatsvinden door de inschakeling van externe adviesbureaus.

Wat betreft de WOR gaat het om de volgende bevoegdheden (FNV, 1990):

- Adviesrecht (art. 25)
  Wanneer een onderneming een belangrijke investering wil doen, moet vooraf advies gevraagd worden aan de OR. De OR kan milieueffecten van de investering aan de orde stellen.
- Initiatiefrecht (art. 23)
  De OR kan initiatiefvoorstellen indienen met betrekking tot het milieubeleid van de onderneming.
- Informatierecht (art. 31)
  De OR kan informatie opvragen met betrekking tot milieuaangelegenheden bij de directie.
- Instemmingsrecht (art. 27)
  Algemene besluiten op het terrein van het ondernemingsbeleid t.a.v. personeel (incl. veiligheid, gezondheid en welzijn) vallen onder het instemmingsrecht van de OR. Er zijn vele raakvlakken tussen dit beleid en initiatieven met betrekking tot milieu zodat deze laatste (voor een deel) instemmingsplichtig zijn.

Daarnaast pleit de FNV voor opname van 'milieu' in art. 28 als één van de speciale zorggebieden van de OR. Dit geeft de OR een extra legitimatie om altijd milieuzaken aan de orde te stellen.

Werknemersorganisaties

De vakcentrale FNV constateert in haar notitie 'Een vakbondsbasis voor milieubeleid' (FNV, 1988) een haat-liefde verhouding tussen de vakbeweging en de milieubeweging. Dit komt omdat er een aantal spanningsvelden bestaan tussen de vakbeweging en milieu(organisaties) (FNV, 1988):

1. Termijneffect
   Produkten en produktieprocessen leveren op korte termijn werkgelegenheid op en pas op langere termijn zijn er milieueffecten
2. Kostenallocatie
   Het principe 'de vervuiler betaalt' kan leiden tot een verlies aan arbeidsplaatsen
3. Cumulatie-effect
   Milieuverontreiniging wordt veroorzaakt door vele bronnen. Daarom voelt niemand (ook de werknemer niet) zich verantwoordelijk voor het probleem.
4. Belangenallocatie
   Het groepsbelang (sluiting vervuilende industrie) kan botsen met het algemeen belang (schoon milieu). Ook binnen de vakbeweging kan een belangentegenstelling optreden tussen een vakbond enerzijds (werkgelegenheid in de sector) en de vakcentrale anderzijds (neiging om algemeen belang zwaarder te laten wegen).

Omdat de FNV het milieu als belangrijk aandachtsveld ziet, gaat het zich meer met milieuzorg en milieubeleid bezig houden. In januari 1989 werd daarom met de VNO een milieu-convenant afgesloten. Hierin is onder andere afgesproken dat er gemeenschappelijk overleg gevoerd zal gaan worden over milieubeleid en milieuzorg. In de verklaring staat verder dat (bron: leesmap FNV studiedag "Milieubeleid en vakbeweging in sectoren en ondernemingen", 1989):

- de economische ontwikkeling duurzaam zal moeten zijn en dat economische groei bevorderen zonder een verscherpt milieubeleid niet kan
- de overheid een centrale regulerende rol in het milieubeleid moet spelen

- de internationale situatie (concurrentienadelen) geen alibi mag zijn voor het nationale beleid om terughoudend te zijn
- de vakbeweging een positie krijgt bij het milieubeleid op alle niveaus (nationaal, sectoraal en bedrijf)

In januari 1990 komt de FNV met een reactie op de in 1989 verschenen notitie Bedrijfsinterne milieuzorg (Tweede Kamer, 1989). De FNV stelt hierin dat voor het welslagen van een milieuzorg-systeem de betrokkenheid van werknemers en vakbonden bij de opzet en uitvoering ervan essentieel is. Deze betrokkenheid zou dan ook, volgens de FNV, een evaluatiecriterium vormen bij het opmaken van de tussenbalans in 1992.
Daarnaast pleit de FNV voor het expliciet opnemen van het onderwerp 'milieu' in de WOR en werknemers te beschermen als zij milieuproblemen aan de orde stellen.

Werden vroeger milieueisen gezien als bedreigend voor de werkgelegenheid, nu huldigt de FNV het standpunt dat bedrijven die niet investeren in een milieuvriendelijker produktie de werkgelegenheid op het spel zetten. De FNV richt zich dan ook op duurzame werkgelegenheid (FNV, 1989).

De FNV ondersteunt leden die zich, via de ondernemingsraad, bezig houden met milieuzorg. Zij doet dit door middel van het scholingsinstituut, het organiseren van studiedagen en het meewerken aan literatuur waarmee leden in de ondernemingen aan de slag kunnen. Een voorbeeld van dit laatste is het boek 'Milieu en medezeggenschap' (Sprengers e.a., 1992).

4.3 Initiatieven op het gebied van milieuzorg in horeca en contractcatering

Werkgevers en werknemers vinden elkaar wat betreft het belang van een schoon milieu voor de horeca. Beiden zien in dat de horeca voor een deel afhankelijk is van een schoon milieu. Immers geen pannekoekenhuis meer in een door zure regen verwoest bos, geen strandtent op een door olie besmeurt strand.
Toch zijn er ook verschillende belangen. De vakbonden hechten sterk aan het verband tussen arbeidsomstandigheden en milieuzorg terwijl werkgevers milieuzorg zien als instrument voor het verkrijgen van een betere concurrentiepositie.

In tegenstelling tot andere bedrijfstakken wordt kostenbesparing niet als argument genoemd bij het invoeren van milieuzorg in horeca en contractcatering. Wel verwacht men dat milieuzorg extra arbeid met zich mee brengt. Dit wordt door de werkgevers in de contractcatering als positief gezien; het personeel heeft dan ook taken in de nu nog onproduktieve uren (Kusiak, november 1990).

Bedrijfschap Horeca

De onderzoeksdienst van het bedrijfschap heeft in 1991 een notitie geschreven over de gevolgen van overheidsmaatregelen voor de bedrijfstak Horeca (Bedrijfschap Horeca, 1991). Geconcludeerd wordt dat a.g.v. overheidsmaatregelen ondernemers extra moeten investeren (onder andere aanschaf energie- en waterzuinige apparatuur). Daarnaast kan het overheidsbeleid invloed hebben op ondernemingen in het buitengebied (uitbreiding stiltegebied met 50%) maar ook in de binnenstad (terugdringing autoverkeer). Ook is in deze notitie aandacht voor de lastenverzwaring voor de burger (minder besteding) en de horeca-ondernemer zelf.

Overigens wordt het milieubeleid in deze notitie negatief benaderd: horecasectoren worden getroffen door overheidsmaatregelen en horeca-ondernemers worden gedwongen tot extra investeringen.

In opdracht van het bedrijfschap is ingenieursbureau Grontmij in april 1991 gestart met het ontwikkelen en invoeren van een milieuzorgsysteem in de bedrijfstak horeca.
In oktober 1991 verscheen het inventarisatierapport waarin beschreven wordt welke activiteiten er zijn in horecabedrijven en welke milieubelasting deze met zich meebrengen. Daarnaast zijn een aantal maatregelen geïnventariseerd die de milieubelasting verminderen.
In voorjaar 1992 verscheen een werkboek waarmee horeca-ondernemers met milieuzorg aan de slag kunnen. Voordat er tot een landelijke invoering zal worden overgegaan, wordt bij 500 bedrijven onder begeleiding van het ingenieursbureau een milieuzorgsysteem ingevoerd. Met behulp van het werkboek kunnen ondernemers knelpunten signaleren waarop het werkboek komt met voorstellen tot een milieuvriendelijker bedrijfsvoering.

Werkgeversorganisaties

De werkgeversorganisatie Horeca Nederland (nu gefuseerd met Horecaf) kwam in 1990 in het nieuws met een milieukeurmerk (Volkskrant, 1990; Ezinga, 1990). Een horeca-onderneming die bewust omgaat met water, gas en elektriciteit kan op basis van vrijwilligheid een milieukeuring ondergaan. Deze milieukeuring gebeurt aan de hand van een aantal criteria waaronder energiebesparing (isolatie), waterverbruik, afval en het gebruik van was- en reinigingsmiddelen.
Op dit moment is er nog geen milieukeur.

Werknemersorganisaties

Zoals in hoofdstuk 1 is beschreven, houdt ook de Horecabond FNV zich bezig met de milieuproblematiek. Zij doet dit onder andere door milieu als onderwerp in de CAO-onderhandelingen in te brengen. De bond wil afspraken maken over de ontwikkeling en invoering van een milieuzorgsysteem en de totstandkoming van een milieukeurmerk voor de horeca. Ook wil zij komen tot een inspanningsverplichting voor werkgevers om het woon-werk verkeer in schonere banen te leiden (carpooling). Daarnaast stelt de Horecabond voor dat (samen met veiligheid en gezondheid):

- de werkgever aandacht besteedt aan milieu in jaarplannen en -verslagen en dat deze openbaar zijn
- de werkgever zal zorgen voor voorlichting en scholing van werknemers met betrekking tot milieu
- de werkgever planmatig milieurisico's inventariseert en kwantificeert
- bij de aanpak ter beperking van risico's in eerste instantie naar oplossingen aan de bron wordt gezocht
- werknemers te allen tijde zaken met betrekking tot milieu ter bespreking kunnen voorleggen

De Horecabond is betrokken bij het milieuzorgproject wat in opdracht van het bedrijfsschap Horeca door de Grontmij wordt uitgevoerd. In de begeleidingscommissie van het Grontmijproject zitten naast een vertegenwoordiger van de bond vier vertegenwoordigers van werkgevers.

Bedrijven in de horeca en contractcatering

In de horeca is men fragmentarisch bezig met een milieuvriendelijker bedrijfsvoering. In een onderzoek uitgevoerd door Lenting en Partners (Misset, 1992) blijkt dat restaurants zich wat betreft milieuzorg bezighouden met afval scheiden, milieuvriendelijker schoonmaakmiddelen, energiebesparing en isolatie. Cafetaria's zijn daarnaast nog bezig met minder milieubelastende verpakkingen.

In de contractcatering is men, in tegenstelling tot de horeca, systematisch bezig met een milieuvriendelijker bedrijfsvoering. Dit komt enerzijds doordat bedrijven waar men de catering van verzorgt, met milieuzorg bezig zijn en met vragen komen over de bedrijfsvoering in het restaurant en anderzijds doordat men zich op deze wijze kan profileren in de markt.

Bij de doorbraak naar een milieuvriendelijker catering heeft het Directoraat-Generaal Milieubeheer (DGM) van het ministerie van VROM een directe rol gespeeld. Doordat DGM vanwege haar voorbeeldfunctie wilde overstappen op een milieuvriendelijke bedrijfsvoering in het restaurant, heeft de cateraar die dit restaurant exploiteert hier veel energie ingestoken. Met deze kennis is de cateraar de markt opgegaan. Andere cateraars volgden zodat er nu diverse proeflocaties met betrekking tot milieuzorg zijn.

5 Milieubelasting

In dit hoofdstuk is de milieubelasting weergegeven van de primaire activiteiten in de voedsel- en drankverstrekking. Van de ondersteunende activiteiten die in hoofdstuk 2 onderscheiden zijn, wordt de milieubelasting van de activiteit schoonmaak beschreven omdat hier sprake is van een belangrijk raakvlak tussen milieu en arbeidsomstandigheden. Uit een enquête van de Horecabond FNV blijkt ook dat er onder werknemers bezorgdheid bestaat ten opzichte van deze stoffen (Horecabond FNV,1991).

5.1 Milieubelasting van de bedrijfsactiviteiten

In het volgende overzicht is de milieubelasting geïnventariseerd van de produkten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een bepaalde activiteit en van het proces zelf. De primaire activiteiten zijn: inkoop, opslag, bereiding, serveren, afwas en afvalverwijdering. De activiteit inkoop neemt een bijzondere positie in omdat deze activiteit de input van alle, eventueel milieubelastende, produkten bevat. De produkten die worden ingekocht voor één van de overige vijf activiteiten staan beschreven onder de desbetreffende activiteit. Alleen specifieke milieuproblemen met betrekking tot de inkoop zoals transport en transportverpakkingen komen bij deze activiteit aan de orde. Met name die produkten zijn uitvoeriger beschreven die een relatief groot aandeel hebben in de milieubelasting van de horeca en contractcatering.

Inkoop
De inkoop van goederen vereist transport. De afstand en de wijze van transport zijn van invloed op de milieubelasting. Het verbruik van fossiele brandstof (energieverbruik) voor transport veroorzaakt luchtvervuiling en emissies zoals SOx die een rol spelen bij de verzuring. Ook kan de aanvoer van ingekochte produkten geluidshinder veroorzaken.
Bij de inkoop vrijkomend afval bestaat uit verpakkingen zoals krimpfolie en karton. De milieubelasting van verpakkingen staat weergegeven in tabel 5.1.

Opslag
Veel goederen in de voedsel- en drankverstrekking moeten gekoeld worden opgeslagen. De huidige koelkasten en vriezers hebben vooral op drie punten een nadelig milieu-effect:
- in de gebruiksfase verbruiken zij veel energie; zij verbruiken van de electrische apparaten na de afwasmachines de meeste energie. Gebruikshandelingen blijken een minder belangrijke rol te spelen dan verschillen tussen toestelkenmerken. Bedrijven met grote zitruimtes gebruiken meer energie voor verwarming en verlichting dan voor afwas-, kook- en koelapparatuur.
- zij bevatten chloorfluorkoolwaterstoffen (CFK's), die de ozonlaag aantasten en een grote bijdrage leveren aan het broeikaseffect. Deze CFK's zitten zowel in de isolatie van PUR-kunststofschuim als in het koelmiddel. Bij koelapparatuur kunnen CFK's ontsnappen. In het afvalstadium zijn de CFK's en halonen die kunnen vrijkomen een groot milieuprobleem;
- zij bevatten grote hoeveelheden kunststoffen die niet (geheel) recyclebaar zijn. De innerliner (de binnenkant van de kast) kan zowel van kunststof als van aluminium zijn (Delen en Vergeest,1991). De milieubelasting van aluminium en een aantal kunststoffen staan in tabel 5.1..

Opslag kan ook plaatsvinden in gekoelde en geventileerde ruimten. Door het continue karakter van deze koeling en ventilatie kan het energieverbruik hoog oplopen.

Tabel 5.1 Milieubelasting van verpakkingsmaterialen (Kempeneers e.a.,1991)

	papier/ karton	glas (éénmalig)	PE	PP	PS	PVC	blik	aluminium
uitputting grondstoffen	0	0	-	-	-	-	--	---
energie-verbruik	-	-	-	-	-	-	-	---
emissies	--	-	-	--	---	---	--	---
ontstaan vast afval	-	-	-	-	--	---	--	---
aantasting natuur en landschap	0	-	-	-	-	-	-	---
veiligheid en toxiciteit	0	-	-	-	-	---	-	-

PE = Polyetheen
PP = Polypropeen
PS = Polystyreen
PVC= Polyvinylchloride

--- zeer groot negatief milieu-effect
-- groot negatief milieu-effect
- relevant negatief milieu-effect
0 verwaarloosbaar milieu-effect

Conclusies uit de tabel:
- Papier, karton, PE, PP en glas zijn 't minst milieubelastend.
- Blik, PS, en laminaten (zonder aluminium) hebben behoorlijke nadelige milieu-effecten.
- Aluminium, PVC en laminaten met aluminium zijn het meest milieubelastend.

Bij het inschatten van de milieubelasting van verpakkingsmaterialen spelen ook hergebruik en recyclingsmogelijkheden een rol. Hergebruik dat wil zeggen het opnieuw gebruiken van een produkt is gunstiger dan recycling.Bij recycling wordt het produkt als grondstof in een nieuw produktieproces in gezet. De milieubelasting hangt af van dit nieuwe produktieproces en het aantal malen dat het verpakkingsmateriaal gerecyceld kan worden. Beiden kunnen een besparing op grondstoffenverbruik, emissies, energieverbruik en afval betekenen. De besparing dat wil zeggen het inverdien effect van verpakkingsmaterialen en de recyclingsmogelijkheden in de praktijk staan weergegeven in tabel 5.2.

Tabel 5.2 Theoretisch inverdien effect en recyclingsmogelijkheden in de praktijk (naar gegevens Kempeneers e.a.,1991)

	papier/karton	glas	PE	PP	PS	PVC	blik	aluminium
inverdien effect	++	+	+	+	+	0	++	++
praktijk	++	++	0	0	0	0	+	0

++ groot inverdieneffect/zeer goede recyclingssystemen
+ relevant inverdieneffect/redelijk functionerende recyclingssystemen
0 geen inverdieneffect/geen functionerende recyclingssystemen

Samenvattend kan gesteld worden dat glas en papier/karton het best te recyclen zijn. Voor blik is momenteel het inzamelsysteem inefficiënt, recycling van aluminium- en kunststof vindt nog nauwelijks plaats.

Bereiding

Het merendeel van de horecabedrijven gebruikt produkten uit de gangbare landbouw. Deze landbouwmethode veroorzaakt milieuproblemen. Er worden herbiciden (tegen onkruid) en pesticiden (tegen ziekten en plagen) gebruikt, deze spoelen uit naar grond- en oppervlaktewater en veroorzaken luchtvervuiling. Door overbemesting spoelt nitraat en fosfaat naar grond- en oppervlaktewater. De produktie van kunstmest, met name van stikstofkunstmest, vergt veel energie, terwijl vervuild afvalwater geloosd wordt in de rivieren. Zowel de rundveehouderij als de intensieve veehouderij veroorzaken ammoniakuitstoot, dus luchtvervuiling. De grootschalige invoer van veevoer betekent een mineralenverplaatsing op wereldniveau. Tenslotte wordt de grondwaterstand sterk beïnvloed door de waterschappen en door beregening.
De frietaardappel behoort tot het kernassortiment van een cafetaria en wordt in andere horecabedrijven veelvuldig gebruikt. Als frietaardappel gebruikt men het aardappelras Bintje, dit aardappelras is ziektegevoelig en wordt geteeld met veel bestrijdingsmiddelen; tachtig procent van de verbouwde aardappelen behoort tot het ras Bintje en meer dan 70 procent van de bestrijdingsmiddelen in de akkerbouw komt voor rekening van de aardappelteelt (20% van de akkerbouwgrond) (Van Sambeek, 1991).

De bereiding van voedsel kost energie, waarbij koken op gas energie-efficiënter is dan electrisch koken. Te weinig ventilatie kan leiden tot te hoge concentraties bezwaarlijke stoffen (met name stikstofoxyden) in de keuken (Reijnders,1991).

Bij het koken, frituren, grilleren en uitwasemen van voedingsmiddelen treedt emissie op naar de lucht van vetdeeltjes en geurstoffen. Verder is er sprake van waterverbruik en verontreiniging bij wassen en koken van grond- en hulpstoffen. Restaurants zijn verplicht een vetvanger te plaatsen voor de aansluiting op de riolering. Frituurvet maakt zeker bij cafetaria een belangrijk deel van de afvalstroom uit. Dit wordt al op grote schaal, namelijk in 97% van de cafetaria gescheiden ingezameld; van de restaurants zamelt 89% het vet gescheiden in (Misset,1992). Het vet wordt verwerkt tot veevoer en belast zodoende nauwelijks het milieu.

Ten slotte komen in deze fase van het produktieproces vele soorten afval vrij:

a. groente- en fruitafval, in de afvalfase is het voor het milieu het gunstigst als groente- en fruitafval tot compost wordt verwerkt.
b. verpakkingsmateriaal (afhankelijk van de inkoop) zoals papier, karton, glas, blik en kunststof.
c. klein chemisch afval, dit zijn onder andere batterijen en loden capsules. Deze bevatten zware metalen en zijn zeer giftig. Loden capsules zijn in de praktijk goed te recyclen.

Serveren

In deze fase is het voor de milieubelasting van groot belang welk soort servies en/of verpakkingsmateriaal men gebruikt. Duurzamer servies is minder milieubelastend dan eenmalig plastic wegwerpmateriaal. Het grootste milieubelastende probleem bij cafetaria's ligt in het gebruik van de plastic snackverpakking, waarin stoffen zitten die bij de vuilverbranding giftige stoffen veroorzaken (Wink,1991). In de horeca en contractcatering komen ook verpakkingen voor die uit meerdere lagen materiaal zijn samengesteld, zogenaamde laminaten. Een voorbeeld zijn melkkartons met een PE-binnenlaag. De milieubelasting van laminaten zijn groter dan die van de afzonderlijke materialen omdat voor fabricage nog een extra produktiestap nodig is en recyclingmogelijkheden vooralsnog niet aanwezig zijn.

Afwas

Afwasmachines verbruiken veel stroom en water. Vaatwasmiddelen zijn vaak weinig milieuvriendelijk. Er worden drie middelen ingezet: het wasmiddel, een naspoelmiddel en keukenzout. Het eigenlijke afwasmiddel is sterk alkalisch en slecht voor het milieu. Het middel is bijtend voor de

huid en bevat wasactieve stoffen, waterontharders en veelal een chloorverbinding. Synthetische wasactieve stoffen zijn moeilijk afbreekbaar en leveren een bijdrage tot de vervuiling van waterbodems en het slib van rioolwaterzuiveringsinstallaties. Minder milieubelastend zijn afwasmiddelen met halfsynthetische wasactieve stoffen. Het naspoelmiddel bevat een wasactieve stof plus een organisch zuur zoals citroenzuur. Zie voor de milieubelasting van chloor en organische zuren onder de schoonmaak.

Afvalverwijdering
Van groot belang voor de milieubelasting is hoe al het afval dat in de voorgaande activiteiten ontstaan is, verder verwerkt gaat worden in of buiten het bedrijf. Afval kan mogelijk hergebruikt of gerecyceld worden. Veel afval wordt gestort of verbrand. Storten betekent een gevaar voor het grondwater bij doorlekken. Storthopen zijn een aantasting van het landschap. Verbranden leidt tot luchtvervuiling en het giftige vliegas dat ontstaat komt weer in de bodem. Voor het milieu is gescheiden inzameling een noodzaak. Gescheiden inzameling maakt hergebruik en recycling van een aantal materialen mogelijk (zie tabel 5.2).

De verpakking van het afval kan een extra afvalstroom geven. De afvalverwijdering kan stank en geluidsoverlast (glascontainers) inhouden. Tenslotte speelt net als bij de inkoop het transport een rol bij de milieubelasting van afvalverwijdering.

Schoonmaak
Er zijn vele verschillende schoonmaakmiddelen op de markt. Hieronder komen de meeste soorten aan de orde en de milieubelasting die ze veroorzaken.

1. schoonmaakmiddelen die synthetische detergenten bevatten (deze hebben een zeepachtige werking):
   - dit is niet volledig biologisch afbreekbaar;
2. zachte of vloeibare zeep (groene zeep):
   - dit is het minst milieubelastend (De groene consumentengids,1992);
3. chloor/bleekwater:
   - sterke milieubelasting zowel bij produktie als gebruik, onder meer door het doden van bacteriën die bij de biologische afbraak in de waterzuivering juist erg nuttig zijn. Chloor is overigens een desinfectiemiddel geen reiniger.
   - bijzonder gevaarlijk is de combinatie van chloor en een middel met zuren (de meeste toiletreinigers). Uit die combinatie kan namelijk het zeer giftige chloorgas ontstaan, die in kleine ruimtes tot verstikking kan leiden;
4. ammonia:
   - het ammoniakgas dat vrij snel uit de ammonia dampt, draagt bij aan de verzuring, maar schaadt ook de luchtwegen;
5. speciale glas- en vloerreinigers die vaak organische oplosmiddelen bevatten:
   - de oplosmiddelen zijn in de binnenlucht schadelijk voor de gezondheid, in de buitenlucht schaden ze het milieu;
6. schoonmaakmiddelen op basis van zuren:
   - de sterkere zuren zijn belastender voor het milieu en de gebruiker dan de mildere organi sche zuren als azijnzuur (azijn), citroenzuur en mierezuur. Sulfaminezuur dat gebruikt wordt als tapreinigingsmiddel kan halogenen bevatten die sterk irriteren bij huidcontact;
7. schoonmaakmiddelen op basis van basen, bijv. ovensprays en ontstoppers:
   - soda, kaustische soda en dergelijke zijn, opgelost in water, sterke basen, die agressiever zijn naarmate ze minder zijn verdund. In deze categorie horen ook de gootsteenontstoppers thuis, met als werkzame stof vaak natriumhydroxyde, een bijtende en gevaarlijke stof voor kinderen. In het algemeen geldt net als voor zuren: hoe sterker en geconcentreerder des te riskanter, zowel voor gebruiker als voor het milieu.

- spuitbussen met ovenreinigers bevatten in de regel sterke basen, synthetische wasactieve stoffen en in een aantal gevallen ook organische oplosmiddelen. Deze reiniger kan ogen, slijmvliezen en huid ernstig beschadigen.

Schoonmaakmiddelen zijn meestal verpakt in een wegwerpflacon van kunststof.
Uit de bovenstaande lijst blijkt dat bepaalde schoonmaakmiddelen een milieurisico inhouden bij lek- en morsverliezen of calamiteiten. Oplossingen in water van reinigingsmiddelen gaan via de riolering het bedrijf uit.
Ook treedt milieubelasting op in de vorm van resten die in verpakkingen zijn blijven zitten en bij het afval terecht komen.

5.2 Conclusies

De meest milieubelastende zaken in de voedsel- en drankverstrekking zijn zowel te vinden op het terrein van de ingekochte produkten, als in de procesfase in het bedrijf en de afvalfase. De belangrijkste ingekochte produkten qua milieubelasting vormen voedselprodukten uit de gangbare landbouw vanwege de bodem- en watervervuiling door mest en bestrijdingsmiddelen. Verder leveren verpakkingen van aluminium en PVC in de produktiefase een grote milieubelasting. In de gebruiksfase is vooral sprake van milieubelasting vanwege het hoge energieverbruik. Afwasmachines, koel- en vriesapparatuur en keukenapparatuur gebruiken relatief veel energie. In bedrijven waar grote ruimtes verwarmd en verlicht moeten worden blijkt een aanzienlijk deel van de energiekosten naar verwarming en verlichting van het gebouw te gaan.
In de afvalfase wordt de milieubelasting veroorzaakt door de afvalstroom in de voedsel- en drankverstrekking. Verpakkingen en serviesgoed van aluminium en PVC leveren ook in het afvalstadium een grote milieubelasting. Daarnaast hebben polystyreen, laminaten en blik relatief grote negatieve milieu-effecten. Bovendien vindt recycling van deze materialen nog nauwelijks plaats.
De afvalwaterstroom is milieubelastend vanwege de gebruikte hoeveelheden en de aard van de afwas- en schoonmaakmiddelen. Vooral de slechte afbreekbaarheid van synthetische detergenten en het bevatten van chloorverbindingen bepalen de negatieve milieu-effecten van afwas-en schoonmaakmiddelen. Daarnaast bevatten sommige van de gebruikte middelen bestanddelen die irritaties aan huid en luchtwegen kunnen veroorzaken.

6 Werknemers en milieuzorg

In dit hoofdstuk komen de opbouw en de resultaten van het veldonderzoek aan de orde. De eerste paragraaf beschrijft de opzet van het onderzoek. Eerst worden een aantal bedrijfscategorieën onderscheiden. Vervolgens wordt beschreven hoe de onderzoeksgroep is benaderd en op welke wijze de interviews zijn gehouden. In paragraaf 2 komt de verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de onderscheiden bedrijfscategorieën en de invloed van werknemers ter sprake. De ervaringen met milieuvriendelijke maatregelen en de factoren die invoering daarvan belemmeren, worden in de derde paragraaf besproken.

6.1 Opzet en aanpak van het veldonderzoek

In hoofdstuk 2 is reeds vermeld dat het hier om een kwalitatief onderzoek gaat bij een beperkt aantal bedrijven in de horeca en contractcatering. Aangezien met name de horeca zeer gevarieerd is, is gezocht naar variabelen waarmee een aantal voor dit onderzoek relevante bedrijfscategorieën te onderscheiden zijn.
De basis voor het typeren van de bedrijven ligt in de onderzoeksvragen. Twee aspecten spelen daarbij een rol: aan de ene kant de arbeidsorganisatie van een bedrijf (verdeling van taken en verantwoordelijkheden en invloed van werknemers), aan de andere kant de milieubelasting (afhankelijk van de invulling van de primaire activiteiten en milieuvriendelijke maatregelen). Uit deze twee aspecten komen twee vragen voort: wat bepaalt in belangrijke mate de arbeidsorganisatie en wat bepaalt in belangrijke mate de milieubelasting van een bedrijf?

De milieubelasting en de arbeidsorganisatie binnen de contractcatering lopen niet ver uiteen. Daarom vormt de contractcatering één categorie. In de horeca zijn wel grote onderlinge verschillen, welke kunnen worden onderscheiden via een drietal variabelen.

Bedrijfsoort
De eerste variabele is de bedrijfsoort. Bij de invulling van de activiteiten in een bedrijf is de wijze van verstrekking van voedsel en dranken een belangrijke keuze. Het gaat zowel om de keuze tussen bediening of zelfbediening/counter, de keuze tussen duurzaam servies of disposables als om de keuze tussen grootverpakkingen of eenpersoonsverpakkingen. De wijze van verstrekking heeft namelijk consequenties voor de benodigde arbeidsorganisatie èn voor de milieubelasting. Op grond hiervan zijn horecabedrijven in te delen in twee groepen:

I bedrijven met een snelle, eenvoudige maaltijd of snack, zonder of met eenvoudige bediening
De produkten worden voor een groot deel in eenpersoonsverpakkingen en/of disposables geserveerd. De klant bestelt aan de counter, of pakt de produkten zelf mee op een dienblad. Dit kan aangevuld worden met een eenvoudige bediening. Sommige bedrijven hebben veel zitruimte, bij andere bedrijven neemt de klant de produkten mee naar buiten. Hieronder vallen onder andere: cafetaria, broodjeszaken, lunchrooms, automatieken, sommige stationsrestauraties en wegrestaurants.

II bedrijven die een maaltijd aanbieden met bediening
De maaltijden en toebehoren worden overwegend in duurzame materialen geserveerd. De klant bestelt aan tafel en wordt bediend. Hieronder vallen onder andere: restaurants, café-restaurants, bistro's, pizzeria's, pannekoekrestaurants en eethuisjes. Tevens het restaurant-gedeelte van sommige wegrestaurants en stationsrestauraties, hotel-restaurants en hotel-café-restaurants. Tenslotte de maaltijdverstrekkende activiteiten in de meeste eetcafés, cafés en tearooms.

Aantal werknemers

De tweede variabele is het aantal werknemers. Het aantal werknemers is een maat voor de grootte van het bedrijf of de vestiging. Te verwachten is dat de organisatiestructuur in de grote bedrijven complexer is dan in de kleine bedrijven. Tevens zal de omvang van de milieubelasting waarschijnlijk groter zijn, terwijl de positie ten opzichte van leveranciers en afvalverwijderaars gunstiger is om maatregelen met behulp van deze twee actoren door te kunnen voeren.
In het onderzoek zijn opgenomen: bedrijven met minder dan 10 werknemers ('klein') en bedrijven met meer dan 35 werknemers ('groot'). De tussenliggende groep is niet meegenomen. De groep kleine bedrijven is meegenomen gezien het kleinschalige karakter van de horeca: 35% van de werknemers werkt in bedrijven met minder dan 10 werknemers. Deze kleine bedrijven maken 84% van het totaal aantal bedrijven met werknemers uit (zie tabel 3.2). Bedrijven met meer dan 35 werknemers zijn opgenomen in het onderzoek omdat een wettelijke verplichting tot het instellen van een (beperkte) ondernemingsraad geldt (zie paragraaf 5.2). Slechts 3% van de horecabedrijven met werknemers heeft meer dan 35 werknemers; hier werken wel 34% van de werknemers in de horeca (Bedrijfschap Horeca, 1991).

Zelfstandigheid

De derde variabele is zelfstandigheid. Onderscheid wordt gemaakt tussen zelfstandige bedrijven die zelf hun eigen bedrijfsvoering kunnen bepalen aan de ene kant en aan de andere kant bedrijven die ofwel door eigendom ('vestigingen') ofwel op franchisebasis gebonden zijn aan een bepaalde bedrijfsformule. Deze groepen heten hier 'zelfstandig' dan wel 'deel van een keten'.

Samengevat is de horeca ten eerste ingedeeld in twee categorieën. Daarbinnen zijn zelfstandige en ketenbedrijven onderscheiden. De zelfstandige bedrijven zijn verder onderverdeeld in bedrijven met minder dan 10 werknemers en bedrijven met meer dan 35 werknemers. Daarnaast is de contractcatering als aparte categorie bekeken, zoals hieronder staat weergegeven.

```
1. horeca, groep I (klein zelfstandig, groot zelfstandig, keten)
2. horeca, groep II (klein zelfstandig, groot zelfstandig, keten)
3. contractcatering
```

Benadering onderzoeksgroep

De onderzochte bedrijven zijn op verschillende manieren benaderd. De meeste horecabedrijven in het onderzoek zijn benaderd met een brief van het Bedrijfschap Horeca, waarna telefonisch een afspraak is gemaakt. Het Bedrijfschap Horeca heeft aan de hand van de variabelen adressen van horecabedrijven in of in de omgeving van een grote provinciestad (meer dan 100.000 inwoners) geleverd. Het betreft hier maaltijdverstrekkende bedrijven.
De categorie grote, zelfstandige bedrijven gericht op het leveren van snelle, eenvoudige maaltijden of snacks zonder of met eenvoudige bediening is afgevallen. Nadere analyse van het voorkomen van deze categorie leerde dat er slechts weinig bedrijven in deze categorie zijn.
Zoals hierboven aangegeven is, hebben de meeste bedrijven in de horeca minder dan 10 werknemers. Daarom zijn zowel in groep I als in groep II twee kleine bedrijven bezocht, tegen één bedrijf per categorie voor de grote en ketenbedrijven.

Aangezien vóór de bedrijfsbezoeken niet bekend was in welke mate milieuvriendelijke maatregelen zijn genomen, is ervoor gekozen in ieder geval een aantal bedrijven in het onderzoek op te nemen die bepaalde alternatieven in praktijk brengen. Bij deze maatregelen zijn de invloed van de werknemers en de ervaringen met het alternatief in de praktijk van belang. Immers, alternatieven

die worden toegepast en waar ervaringen mee zijn opgedaan, vormen een goede bron van informatie voor werknemers in soortgelijke bedrijven.
In groep I zijn hiertoe 3 bedrijven kort telefonisch geïnterviewd, met het deel van de vragenlijst over ervaringen met milieuvriendelijke maatregelen. In groep II is een bedrijf gevonden waar het volledige interview kon plaatsvinden. Deze vier bedrijven zijn gevonden via de vakpers en vakorganisaties.

Via de Horecabond FNV is contact opgenomen met een contractcateraar. Eerst is met een beleidsmedewerker van het hoofdkantoor gesproken over de structuur van het bedrijf en het beleid ten aanzien milieu. Deze medewerker heeft adressen van twee locaties gegeven: een "gewone" locatie in bovengenoemde provinciestad en een locatie waar onlangs vergaande afvalscheiding is geïntroduceerd. Tevens is contact opgenomen met een niet-uitbesteed bedrijfsrestaurant, waar verschillende milieuvriendelijke maatregelen zijn genomen. De ervaringen met deze maatregelen zijn immers ook relevant voor de contractcatering. Dit bedrijfsrestaurant is ook gevonden via de vakpers.

Samengevat zijn voor dit onderzoek 11 bedrijven bezocht in de hierboven onderscheiden groepen in de horeca en contractcatering. Daarnaast is ook het hoofdkantoor bezocht van een groot bedrijf op het gebied van de contractcatering. Bij het niet uitbestede bedrijfsrestaurant is alleen gekeken naar de ervaringen met milieuvriendelijke maatregelen, die in paragraaf 6.3 aan de orde zullen komen. Voor een beschrijving van de mogelijke invloed van werknemers is dit bedrijfsrestaurant vanwege de geheel andere organisatiestructuur niet relevant. In de onderstaande overzichten staan de aantallen bedrijven met betrekking tot de bovenbeschreven variabelen weergegeven.

horeca	zelfstandig <10	zelfstandig >35	keten	totaal
groep I	2	-	1	3
groep II	3	1	1	5

contractcatering hoofdkantoor en 2 locaties
1 bedrijfsrestaurant

De 11 geselecteerde bedrijven staan hieronder kort omschreven. Een uitgebreide beschrijving van alle bedrijven is te vinden in bijlage 2.

bedrijf	bedrijfsomschrijving	selectiecriteria
1	croissanterie, groep I	< 10 werknemers, zelfstandig
2	cafetaria, groep I	< 10 werknemers, zelfstandig
3	cafetaria, groep I	< 10 werknemers, keten
4	restaurant, groep II	< 10 werknemers, zelfstandig
5	restaurant, groep II	zelfstandig, milieuvriendelijker
6	restaurant, groep II	< 10 werknemers, zelfstandig
7	restaurant, groep II	> 35 werknemers, keten
8	wegrestaurant/motel, groep II	> 35 werknemers, zelfstandig
9	bedrijfsrestaurant	milieuvriendelijker
10	locatie contractcatering	
11	locatie contractcatering	milieuvriendelijker

Interviews

In ieder bedrijf is met de bedrijfsleider/eigenaar en met één of enkele werknemers gesproken. De vragenlijst voor de bedrijfsleider/eigenaar bestaat uit vier delen: bedrijfschets, communicatie binnen het bedrijf, verantwoordelijke personen bij de activiteiten en ervaringen met milieuvriendelijke maatregelen (bijlage 1). Deze interviews hebben gemiddeld een uur geduurd. De vragenlijst voor de werknemer betreft enerzijds werkzaamheden, verantwoordelijkheden en invloed van de werknemer en anderzijds ervaringen met milieuvriendelijke maatregelen. De gesprekken hebben gemiddeld een kwartier geduurd. Voor het gesprek met de beleidsmedewerker van het contractcateringbedrijf is de vragenlijst voor de bedrijfsleider aangepast. Dit interview heeft anderhalf uur geduurd.

Vier groepen produkten die nodig zijn voor de primaire activiteiten zijn, expliciet aan de orde gekomen tijdens de interviews. De volgende criteria zijn gehanteerd voor de keuze van deze produktgroepen:
1. de relevantie voor het produktieproces in de voedsel- en drankverstrekking
2. de milieubelasting
3. de relevantie voor arbeidsomstandigheden.

De produktgroepen zijn: voedsel en dranken, verpakkingsmateriaal en serviesgoed, afwas- en schoonmaakmiddelen en apparatuur. De overige ondersteunende activiteiten en voorzieningen komen als één groep kort aan de orde in het interview. Uitzondering is de schoonmaak, hierbij worden dezelfde vragen gesteld als bij de primaire activiteiten omdat schoonmaak een grote milieubelasting met zich mee kan brengen en werknemersrelevant is, ook al vanwege de mogelijke schadelijke effecten op de gezondheid.

6.2 Invloed van werknemers

Welke mogelijkheden hebben werknemers voor het tot stand brengen van milieuvriendelijke maatregelen in het eigen bedrijf? In de eerste plaats is in 10 bezochte bedrijven geïnventariseerd wie voor welke activiteiten verantwoordelijk is. Naast de invloed die een werknemer kan hebben op zijn eigen werk, kan hij mogelijk ook invloed uitoefenen op het bedrijfsbeleid. Bij beïnvloedingsmogelijkheden van de werknemer gericht op de leiding van het bedrijf spelen twee vragen een rol. De eerste vraag is welk soort veranderingen door de werknemer beïnvloed kunnen worden en ten tweede op welke wijze hij dat kan doen. De wijze waarop invloed uitgeoefend kan worden is te onderscheiden in het rechtstreeks, veelal informeel, benaderen van de leiding en het gebruiken van formele wegen; het werkoverleg met de leiding en de medezeggenschapsorganen (zie paragraaf 2.1).

6.2.1 Horeca groep I

De drie onderzochte bedrijven in groep I zijn bedrijven die een snelle, eenvoudige maaltijd of snack aanbieden zonder of eventueel met een eenvoudige bediening. De bedrijven zijn klein en het algemene beeld is dat de taken vaak gerouleerd worden. In bedrijf 3 is er wel sprake van een vaste schoonmaker, in bedrijf 2 komt er twee keer per week een schoonmaker. Wie verantwoordelijkheid dragen voor de invulling van de verschillende taken, ofwel activiteiten, staat voor de drie bedrijven weergegeven in tabel 6.1.

Tabel 6.1 Wie bepaalt wat er gebeurt/wie heeft er invloed

bedrijfsnummer: wie bepaalt wat er gebeurt
bedrijfsnummer: wie heeft er invloed

Onder bedrijfsleider wordt ook een meewerkende eigenaar verstaan.

A. inkoop

actoren\primaire activiteit	voedsel en dranken	verpakkingsmat. en serviesgoed	afwas- en schoon.m.	apparatuur
bedrijfsleider	1 2	1 2 3	1 2 3	1 2
inkoper				
voorraadbeheerder				
keukenpersoneel				
bedienend\counterpersoneel	2		1	
afwasser				
schoonmaakpersoneel			3	

B. opslag, bereiding, serveren, afwas en afvalverwijdering

actoren\primaire activiteit	opslag	bereiding	serveren	afwas	afvalv.
bedrijfsleider	1 2	2		1 2 3	1 2 3
inkoper					
voorraadbeheerder					
keukenpersoneel					
bedienend\counterpersoneel					
afwasser					
schoonmaakpersoneel					

C. schoonmaak

actoren	schoonmaak
bedrijfsleider	1 2 3
inkoper	
voorraadbeheerder	
keukenpersoneel	
bedienend/counterpersoneel	
afwasser	
schoonmaakpersoneel	1 3

Uit de bovenstaande tabellen blijkt dat in de bedrijven 1 en 2 de bedrijfsleider in feite alle beslissingen neemt en bepaalt hoe het werk verricht moet worden. Op een aantal zaken kunnen de werknemers invloed uitoefenen, zoals in bedrijf 2 waar werknemers ideeën voor nieuwe snacks aandragen en in bedrijf 1 bij de keuze van het afwas- en schoonmaakmiddel. In bedrijf 3 dat op franchisebasis tot een keten behoort ligt de inkoop van voedsel en apparatuur vast in de bedrijfsformule van de keten, waardoor zowel de bedrijfsleider als de werknemers hier geen invloed op hebben. In bedrijf 1 ligt de inkoop van voedsel voor een groot deel vast omdat men specifieke bake-off produkten gebruikt die van een vaste toeleverancier komen.

Wat de andere activiteiten betreft blijkt in bedrijf 3 veel vast te liggen in de bedrijfsformule die bepaald wordt door het hoofdkantoor van de keten. Wel kan op bedrijfsniveau de keuze van de schoonmaakmiddelen bepaald worden. De schoonmaker in dit bedrijf heeft voor een ander schoonmaakmiddel gekozen dat prettiger werkt en ook milieuvriendelijker is. Criterium voor de

bedrijfsleider is dat het goed schoon moet maken. Verder beslist de eigenaar over de keuze van verpakkingen. Vanuit de ketenorganisatie wordt gezocht naar milieuvriendelijker alternatieven voor verpakkingen en schoonmaakmiddelen; deze zullen te zijner tijd worden uitgeprobeerd in het bedrijf. Van opslag is bijna geen sprake omdat de produkten dagelijks worden toegevoerd.
In bedrijf 1 hebben de werknemers in zoverre invloed op de keuze van schoonmaakmiddelen dat vanwege een allergie van een werkneemster men is overgegaan op vloeibare zeep.

De werknemers is gevraagd in welke mate zij dachten in hun werk rekening te kunnen houden met het milieu. Dit betrof voornamelijk zaken op het terrein van good-housekeeping zoals meer afval scheiden indien de gemeente dit gescheiden zou gaan inzamelen, het zuiniger doseren van afwasmiddel en het letten op waterverbruik.

Werkoverleg kan informeel zijn, dat wil zeggen terloops tijdens het werk en de pauzes of formeel. Bij formeel werkoverleg gaat men rond de tafel zitten om specifieke onderwerpen te bespreken. Ook kan het structureel zijn (vast tijdstip) of naar aanleiding van gerezen problemen.

Tabel 6.2 Werkoverleg

aard\bedrijf	1	2	3
informeel	x	x	
formeel, incidenteel			
formeel, structureel			x

De wijze waarop werknemers hun invloed uit kunnen oefenen is niet in al de drie bedrijven gelijk. De organisatiestructuur van de bedrijven 1 en 2 leidt ertoe dat alle initiatieven rechtstreeks met de bedrijfsleider worden besproken. In deze bedrijven vindt informeel werkoverleg plaats. Initiatieven vanuit werknemers betreffen de werkindeling en zoals hierboven vermeld in bedrijf 2 suggesties voor nieuwe snacks. Dit laatste is relevant voor de inkoop van milieuvriendelijker voedselprodukten. Werknemers in dit bedrijf zouden daar dus invloed op kunnen hebben.
In bedrijf 3 is sinds kort tweemaandelijks werkoverleg met de eigenaar, die niet in de zaak werkt, de bedrijfsleider en de werknemers. Het werkoverleg heeft als doel de werknemers te informeren en te stimuleren hun werk goed te doen en problemen en ideeën te bespreken. Het werkoverleg was ook de plaats waar de overstap op papieren frietzakjes werd besproken. De werknemers zagen er toen niets in omdat het extra werk betekent maar de maatregel ging wel door. In de praktijk blijkt het mee te vallen; de meeste werknemers hebben er nu plezier in.

Op basis van deze bedrijven kan het volgende beeld geschetst worden ten aanzien van de mogelijkheden die werknemers hebben voor milieuzorg. Duidelijk komt naar voren dat in kleine bedrijven de bedrijfsleider een belangrijke rol speelt. Er is veel informeel overleg en wanneer de bedrijfsleider openstaat voor ideeën zijn er mogelijkheden voor werknemers invloed te hebben op milieuzorg. Een paar gebieden waarop werknemers in de onderzochte bedrijven in het bijzonder invloed hebben kunnen hier nog genoemd worden:

- mogelijkheden tot verandering op het gebied van schoonmaakmiddelen. Schoonmaakmiddelen staan in het algemeen losser van de bedrijfsformule, waardoor dit ook geldt voor ketenbedrijven.
- mogelijkheden tot het doen van suggesties op het gebied van voedsel en dranken afhankelijk van de flexibiliteit van de bedrijfsformule (bij bedrijf 3 dat tot een keten behoort zijn er heel weinig mogelijkheden).

6.2.2 Horeca groep II

De bedrijven in groep II zijn bedrijven die een maaltijd aanbieden met bediening. Voor het beschrijven van de mogelijke invloed die werknemers hebben op milieuzorg zijn bedrijven geselecteerd op een aantal relevante variabelen te weten het aantal werknemers en al dan niet zelfstandig zijn van een bedrijf. Uit de resultaten blijkt dat bedrijven met minder dan 10 werknemers anders georganiseerd zijn dan bedrijven met meer dan 35 werknemers zodat deze groepen apart beschreven worden.

A. Bedrijven met minder dan 10 werknemers

Er zijn drie, kleine zelfstandige restaurants bezocht. Ook in deze bedrijven is onderzocht wie verantwoordelijkheid dragen voor de primaire activiteiten en de schoonmaak en wie er verder nog invloed op uit kunnen oefenen. Dit staat weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 6.3 Wie bepaalt wat er gebeurt/wie heeft er invloed

bedrijfsnummer: wie bepaalt wat er gebeurt
bedrijfsnummer: wie heeft er invloed

Onder bedrijfsleider wordt ook een meewerkende eigenaar verstaan.

A. inkoop

actoren\primaire activiteit	voedsel en dranken	verpakkingsmat. en serviesgoed	afwas- en schoon.m.	apparatuur
bedrijfsleider inkoper voorraadbeheerder	5 6	4 5 6	6 5	4 5 6
keukenpersoneel (chefkok) bedienend\counterpersoneel afwasser schoonmaakpersoneel	4 5 6	6	4	4 5

B. opslag, bereiding, serveren, afwas en afvalverwijdering

actoren\primaire activiteit	opslag	bereiding	serveren	afwas	afvalv.
bedrijfsleider inkoper voorraadbeheerder	5 6	6	4 5 6	4	4 6
keukenpersoneel (chefkok) bedienend\counterpersoneel afwasser schoonmaakpersoneel	4 6	4 5 6	5	4 5 4 6	4 5

C. schoonmaak

actoren	schoonmaak
bedrijfsleider inkoper voorraadbeheerder	4 5 6
keukenpersoneel bedienend/counterpersoneel afwasser	4 6
schoonmaakpersoneel	5

In de drie kleine zelfstandige restaurants speelt het keukenpersoneel en dan met name de chefkok in overleg met de eigenaar een grote rol bij de inkoop van voedsel en het samenstellen van de menukaart. Ook op de aanschaf van zaken als keukenapparatuur en afwas- en schoonmaakmiddelen heeft het keukenpersoneel en dan met name de chefkok invloed. De opslag, bereiding, afvalverwijdering en de schoonmaak van de keuken valt onder de verantwoordelijkheid van de chefkok.
In bedrijf 4 waar de eigenaar niet meewerkt heeft de kok een grote mate van zelfstandigheid. Alleen wanneer het om groot geld gaat zoals bij de aanschaf van apparatuur moet altijd met de eigenaar overlegd worden.
Het bedienend personeel heeft weinig te zeggen over hoe er geserveerd wordt; dit ligt grotendeels vast in de bedrijfsformule die bepaald wordt door de eigenaar van het bedrijf.

De mate waarin en de wijze waarop in deze bedrijven werkoverleg plaatsvindt is verschillend, zoals uit de onderstaande tabel blijkt.

Tabel 6.4 Werkoverleg

aard\bedrijf	4	5	6
informeel	x		
formeel, incidenteel			x
formeel, structureel		x	

In bedrijf 4 is twee keer per jaar overleg bij de nieuwe kaart en verder informeel tijdens het eten; er is geen apart keukenoverleg. In bedrijf 5 dat meer personeel heeft dan de andere twee bedrijven is het werkoverleg gestructureerder; de bediening en de keuken hebben apart overleg. Zes à zeven keer per jaar is er gezamenlijk werkoverleg. Initiatieven van werknemers worden op prijs gesteld en er komen regelmatig ideeën uit het werkoverleg. Initiatieven vanuit het personeel betreffen het samenstellen van de menukaart, de bediening en de aankleding van het bedrijf. Deze onderwerpen bieden mogelijkheden tot het voorstellen van een milieuvriendelijker inkoop van voedsel en dranken en serveer/interieur materialen. In bedrijf 5 zijn overigens reeds milieuvriendelijke maatregelen genomen op het gebied van voedsel en afwasmiddelen op initiatief van de eigenaar en de chefkok. In bedrijf 6 is er ad hoc werkoverleg bij opgelopen spanningen. De bedrijfsleider/eigenaar vindt dat het werkoverleg beter en vaker kan, de werknemers vinden dit ook. Werknemers zeggen in grote mate zelfstandig beslissingen te kunnen nemen. Ze hebben het initiatief genomen een vergadering te houden toen er dingen fout gingen en initiatieven ontplooid ten aanzien van de indeling van de keuken en opslag.

Concluderend kan gesteld worden dat bij kleinere restaurants ten opzichte van cafetaria's een aantal verantwoordelijkheden van de bedrijfsleider is overgegaan naar de chefkok. Beslissingen worden vaak in overleg tussen deze twee genomen. Personeel dat werkzaam is in de keuken heeft hierdoor een beter aanspreekpunt dan het bedienend personeel.

B. Bedrijven met meer dan 35 werknemers

De onderzochte bedrijven in deze groep zijn een zelfstandig wegrestaurant/motel en een restaurant dat behoort tot een keten. In beide bedrijven heeft ten opzichte van de kleine restaurants een verdergaande taakdifferentiatie plaatsgevonden, zoals blijkt uit tabel 6.5.

Tabel 6.5 Wie bepaalt wat er gebeurt/wie heeft er invloed

bedrijfsnummer: wie bepaalt wat er gebeurt
bedrijfsnummer: wie heeft er invloed

Onder bedrijfsleider wordt ook een meewerkende eigenaar verstaan.

A. inkoop

actoren\primaire activiteit	voedsel en dranken	verpakkingsmat. en serviesgoed	afwas- en schoon.m.	apparatuur
bedrijfsleider		7		7
inkoper	8	8	8	8
voorraadbeheerder				
keukenpersoneel (chefkok)	7 8		7	7
bedienend\counterpersoneel	8			
afwasser				
schoonmaakpersoneel				

B. opslag, bereiding, serveren, afwas en afvalverwijdering

actoren\primaire activiteit	opslag	bereiding	serveren	afwas	afvalv.
bedrijfsleider		7			7
inkoper	8				
voorraadbeheerder					
keukenpersoneel (chefkok)	7 8	7 8		7 8	7 8
bedienend\counterpersoneel	7		8		
afwasser					7
schoonmaakpersoneel					

C. schoonmaak

actoren	schoonmaak
bedrijfsleider	
inkoper	8*
voorraadbeheerder	
keukenpersoneel	7 8
bedienend/counterpersoneel	
afwasser	
schoonmaakpersoneel	7

* Hoofd Inkoop koopt schoonmaakmiddelen in na overleg met Hoofd Huishouding.

Het eerste dat opvalt is dat in bedrijf 8, het wegrestaurant/motel, een aparte functie inkoper voorkomt. Deze bepaalt in feite de inkoop van alle materialen behalve de inkoop van verswaren die door chefkok wordt bepaald en de inkoop van dranken waarvoor de service-manager verantwoor-

delijk is. Apparatuur wordt ingekocht door de Hoofd Inkoop na overleg met het hoofd van de betreffende afdeling. Anderen (personeel, leveranciers, gasten en adviseurs) hebben invloed wat betreft het assortiment, niet wat betreft de prijs.
De opslag valt onder verantwoordelijkheid van de Hoofd Inkoop en de chefkok. De bereiding, afwas en afvalverwijdering gebeuren onder verantwoording van de chefkok. Serveren gebeurt onder de verantwoording van de service-manager, al het bedienend personeel valt onder hem.
De hele keuken wordt door het keukenpersoneel schoongemaakt. De rest van de schoonmaak gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de Hoofd Huishouding en de Hoofd Inkoop.

In bedrijf 7, het restaurant dat tot een keten behoort, zijn de taken en verantwoordelijkheden duidelijk omlijnd. Iedereen werkt volgens een vast patroon, aldus de assistent-kok, waardoor weinig ruimte voor veranderingen binnen de eigen taak is. Ook is er weinig ruimte voor het inbrengen van initiatieven van werknemers omdat een werkoverleg met het personeel ontbreekt; alleen op management-niveau is werkoverleg.
De taken en verantwoordelijkheden zijn in dit bedrijf als volgt verdeeld. De inkoop van voedsel en dranken gebeurt door de chefkok; het assortiment ligt voor een groot deel vast in de bedrijfsformule van de keten. Het servies wordt ingekocht door de bedrijfsleider, afwas- en schoonmaakmiddelen door de chefkok. Apparatuur wordt aangeschaft door de verantwoordelijke persoon voor het onderhoud, in overleg met de directeur en chefkok.
Opslag gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de chefkok en Hoofd bediening dranken. De bereiding wordt bepaalt op ketenniveau, verder door het management en de chefkok. Serveren gebeurt ook volgens de formule van de keten. De afwas gebeurt onder de verantwoording van de chefkok. Afvalverwijdering wordt gedaan door de afwassers en valt onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsleider/assistent manager en de chefkok.
De schoonmaak gebeurt door de onderhoudsman en een schoonmaker. De keukenapparatuur wordt schoongemaakt door het keukenpersoneel.

Zoals hiervoor werd vermeld, vindt er in bedrijf 7 alleen informeel werkoverleg plaats behalve op managementniveau, waardoor het voor werknemers in dit bedrijf moeilijker is invloed uit te oefenen op de bedrijfsleiding dan in bedrijf 8 waar meerdere overlegsituaties bestaan die formeel en gestructureerd zijn (zie tabel 6.6).

Tabel 6.6 Werkoverleg

aard\bedrijf	7	8
informeel		
formeel, incidenteel		
formeel, structureel	x*	x

* op managementniveau

Aan het werkoverleg op managementniveau in bedrijf 7, het restaurant dat tot een keten behoort, nemen ook de chefkok en het Hoofd bediening deel. In de bediening zijn alleen parttimers (studentes) werkzaam. Met hen bestaat geen werkoverleg waardoor ze niet meer kunnen doen dan opmerkingen maken. In het algemeen weten ze niet wat daarmee gebeurt. Ook krijgen de werkneemsters weinig informatie; vaak komen ze gewoon tegen dat iets is veranderd. Onderling overleg en het bepalen van een gemeenschappelijk standpunt is moeilijk vanwege het parttime en onregelmatig werken.

In het wegrestaurant/motel is er overleg op managementniveau waaraan de chefkok ook deelneemt. Dit werkoverleg functioneert redelijk maar is te ongestructureerd aldus de service-manager. Belangrijke beslissingen worden in dit werkoverleg genomen. In dit overleg zijn milieuvriendelijke maatregelen naar voren gebracht.
Het personeel kan met voorstellen komen tijdens de maandelijkse keukenvergadering. Onderwerpen zijn: receptuur, bereiding, arbeidstijden en de verbetering van het werkklimaat. Er zijn initiatieven vanuit werknemers op het gebied van feesten, menukaarten, wasserij en de indeling van het keukenmagazijn. De geïnterviewde sous-chef stelt dat de invloed van de werknemers in dit werkoverleg groot is. Werknemers kunnen daardoor invloed hebben op het inkoopbeleid en op organisatorische maatregelen ten aanzien van de bereiding, zoals het efficiënter gebruik van apparatuur. Het bedienend personeel heeft maandelijks overleg. Hieruit komen weinig initiatieven, mede doordat het bedienend personeel veelal parttime werkt, waardoor zij minder binding hebben met het bedrijf.

Concluderend heeft de chefkok in grote restaurants vergeleken met kleine restaurants nog meer verantwoordelijkheden overgenomen van de bedrijfsleider en kan zelfstandiger opereren.
In het restaurant dat deel uitmaakt van een keten ligt het assortiment voor een groot deel vast. Het is te verwachten dat dit voor alle bedrijven die deel uitmaken van een keten geldt.
Wat betreft de mogelijke invloed van werknemers op de bedrijfsleiding is duidelijk dat in deze grote bedrijven minder informeel contact plaatsvindt met de bedrijfsleiding dan in kleine bedrijven, waardoor een werkoverleg de plaats wordt waar informatie uitgewisseld kan worden. Wanneer er geen werkoverleg is, zoals in bedrijf 7, wordt de invloed die werknemers kunnen uitoefenen buiten hun eigen taak erg klein.

6.2.3 Contractcatering

In dit onderzoek zijn twee locaties en het hoofdkantoor van een contractcateringbedrijf bezocht. De dagelijkse leiding op een locatie is in handen van de bedrijfsleider (cateringmanager). Het hoofdkantoor schetst de situatie wat betreft de inkoop van produkten en materialen als volgt:

- voedsel en dranken: de leverancier wordt bepaald door de afdeling inkoop van het hoofdkantoor;
  droogwaren: contract met een groothandel
  diepvries: contract met zes producenten
  dagvers: plaatselijke leveranciers; er zijn bijvoorbeeld ruim 100 bakkers. In de toekomst wil men het aantal leveranciers voor dagverse produkten gaan beperken vanwege controle op hygiëne.
  De opdrachtgever, dat wil zeggen het gastbedrijf, kiest een bepaalde menuklasse. Daardoor ligt het assortiment in grote lijnen vast.
- verpakkingsmateriaal en serviesgoed: advies van de afdeling inkoop via cateringmanager naar de opdrachtgever;
- afwas- en schoonmaakmiddelen: afdeling inkoop, de contractcateraar is overgegaan op een milieuvriendelijker merk;
- apparatuur: afdeling hoofdkantoor adviseert via de cateringmanager de opdrachtgever.

Uit dit overzicht blijkt dat werknemers die op de locaties werken geen invloed hebben op verpakkingsmateriaal/serviesgoed, afwas- en schoonmaakmiddelen en apparatuur. Bij voedsel en dranken heeft men informatieplicht als iets niet goed is. In de praktijk blijkt dat ten aanzien van voedsel en dranken de werknemers afhankelijk van de cateringmanager wel enige mate van invloed kunnen hebben. De opdrachtgever, dat wil zeggen het bedrijf waar het bedrijfsrestaurant

gevestigd is, heeft in alles altijd de laatste stem, zij moeten het immers financieren. Vroeger werd de keuze van voedselprodukten en dranken geheel door het gastbedrijf bepaald, tegenwoordig doet de cateraar meer op eigen initiatief. Dat wil ook zeggen dat het hoofdkantoor sturender naar de cateringmanager is geworden omdat de toeleveranciers meer vastliggen dan vroeger. Uit bovenstaand overzicht blijkt ten slotte dat de cateringmanager een centrale rol heeft in de uitvoering van het algemene beleid en ten aanzien van milieuzorg. Hij vertaalt de ideeën van het hoofdkantoor naar de plaatselijke situatie en hij is degene die de opdrachtgever benadert voor het bekostigen van bepaalde maatregelen.

In bedrijf 10, een kleine vestiging is sprake van takenroulatie (keuken, counter, kassa, schoonmaak). Er is een afwasser en een automatenoperator, deze laatste zorgt ook voor de afvalverwijdering. De cateringmanager draagt voor alle activiteiten de eindverantwoordelijkheid. Hij bepaalt ook de bereiding van gerechten en hoe er wordt geserveerd.
In bedrijf 11, een grotere vestiging, werken 's ochtends 10 mensen in de keuken die 's middags naar de counter gaan. Er zijn twee afwassers, zij maken ook de keuken schoon. De invloed van werknemers in dit bedrijf wordt in belangrijke mate bepaald door het werkoverleg. De overlegsituaties in de beide locaties staan weergegeven in de tabel 6.7.

Tabel 6.7 Werkoverleg

aard\bedrijf	10	11
informeel	x	
formeel, incidenteel		
formeel, structureel		x

In bedrijf 10 is overleg 's ochtends onder de koffie. Initiatieven van de werknemers betreffen de menubepaling en de counterindeling. In bedrijf 11 is eens in de vier weken officieel werkoverleg waarvan ook notulen worden gemaakt. Dit werkoverleg bestaat nu een jaar en begint te lopen. De cateringmanager stimuleert mensen onderwerpen naar voren te brengen en met ideeën te komen. Aan bod komen zowel conflicten, hygiëne, keuzes van wijnen als ideeën voor de routing van de spoelkeuken en de opzet van het buffet. Deze onderwerpen bieden voornamelijk aanknopingspunten voor milieuvriendelijk handelen op het terrein van good-housekeeping.

Het milieubeleid in de contractcatering wordt centraal uitgezet. Willen werknemers zaken veranderen op het gebied van milieuzorg dan is de ondernemingsraad daarvoor een mogelijkheid. De OR komt landelijk bijeen en bestaat uit 19 personen. Er zijn regionale teams die tweemaandelijks informeel bij elkaar komen, landelijk is er eens per maand overleg. Doordat werknemers van de contractcatering zo gedecentraliseerd zijn, is het erg moeilijk contact te hebben met de achterban. In bedrijf 10 heeft men bijvoorbeeld geen idee of de OR met milieu bezig is.
De OR heeft een VGW-commissie (Veiligheid, gezondheid en welzijn) waarin het milieu net op de rails staat. De leden van deze commissie hebben de directie verzocht meer informatie te geven over wat er op het gebied van milieu gaande is. Als belangrijkste taak ziet de OR op dit moment het mobiliseren van de werknemers met betrekking tot milieu omdat de uitvoering van milieuzorg door werknemers, waaronder de cateringmanagers, gedragen moet worden.

6.2.4 Conclusies

Wat betreft de horeca liggen in de onderscheiden groepen de verantwoordelijkheden niet hetzelfde. In groep I draagt de bedrijfsleider meestal alle verantwoordelijkheid. Hij neemt over de meeste zaken de beslissingen. In kleine bedrijven van groep II zijn een aantal bevoegdheden overgedragen aan de chefkok. Voor grotere bedrijven geldt dit in nog sterkere mate; de chefkok kan op zekere hoogte zelfstandig opereren. Voor belangrijke zaken, meestal zaken waar geld mee gemoeid is, moet hij overleggen met de bedrijfsleider.

Bij horecabedrijven die onderdeel zijn van een keten is veel centraal geregeld. De bedrijfsleider (groep I) en de chefkok (groep II) zitten voor een groot deel vast aan de bedrijfsformule van de keten. Werknemers in deze bedrijven hebben over het algemeen beperkte mogelijkheden om het bedrijfsbeleid te veranderen.

De werknemers van locaties van de contractcatering kunnen weinig invloed uitoefenen op de bedrijfsvoering omdat het beleid centraal wordt bepaald. Gesteld kan worden dat milieuzorg in de contractcatering wat werknemers betreft vooral via de ondernemingsraden moet lopen. De uitvoering van het milieubeleid ligt in handen van de cateringmanager en andere werknemers van de locatie. Een belangrijke taak van de OR is daarom het mobiliseren van de werknemers zelf met betrekking tot milieu.

6.3 Milieuvriendelijke maatregelen in de onderzochte bedrijven

In de onderzochte horecabedrijven is milieuzorg niet systematisch in het bedrijfsbeleid aangetroffen, wel zijn in een aantal bedrijven milieuvriendelijke maatregelen genomen. In de contractcatering is het milieu geïntegreerd in het bedrijfsbeleid en is een klein aantal proeflocaties begonnen met de invoering van een aantal milieuvriendelijke maatregelen.

6.3.1 Mogelijkheden voor milieuzorg

In tabel 6.8 zijn de genomen milieuvriendelijke maatregelen in de horecabedrijven en de twee locaties van de contractcatering weergegeven. Dit is uitvoeriger, per bedrijf, te lezen in bijlage 2. Bovendien zijn een drietal kleine bedrijven die vallen onder groep I, bedrijven met een eenvoudige snelle maaltijd zonder of met eenvoudige bediening, telefonisch gevraagd naar hun ervaringen met milieuvriendelijke maatregelen.

Tabel 6.8 Milieumaatregelen per primaire activiteit in de voedsel- en drankverstrekking.

Activiteit\nr.bedr	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Inkoop (1)											
Opslag								x			
Bereiding					x			x	x		
Serveren			x					x	x	x	
Afwas				x	x			x	x	x	x
Afvalverwijdering		x		x			x	x	x		x

(1) Het betreft hier alleen specifieke milieuproblemen met betrekking tot de inkoop (transport, transportverpakking).

Uit de tabel blijkt dat veel bedrijven maatregelen genomen hebben bij de afvalverwijdering en de afwas. Maatregelen op deze terreinen houden voornamelijk in dat er bepaalde afvalstoffen gescheiden worden ingezameld en voor de afwas een milieuvriendelijker middel wordt gebruikt. Ook bij de activiteiten serveren en bereiding hebben meerdere bedrijven milieuvriendelijke maatregelen genomen. In het onderstaand overzicht is weergegeven welke maatregelen er per activiteit genomen zijn.

Inkoop
Er zijn geen inkoop-specifieke maatregelen genomen bij de bezochte bedrijven.

Opslag
Het wegrestaurant/motel is overgestapt van aluminium naar plasticzakken voor de opslag van voedsel. Het initiatief hiervoor kwam van de chefkok.

Bereiding
Eén restaurant (bedrijf 5) en het bedrijfsrestaurant zijn overgeschakeld op biologisch-dynamische (bd) produkten. Het restaurant probeert zoveel mogelijk van deze produkten af te nemen zolang het betaalbaar blijft. Het bedrijfsrestaurant neemt alleen prei, uien en wortelen af. Men neemt niet meer groenten af omdat niets gesneden kan worden aangeleverd.
Het bedrijfsrestaurant gebruikt bd-produkten in het kader van aandacht voor het milieu. Voor het restaurant geldt veel meer de betere kwaliteit van de produkten. Men profileert zich niet naar de gasten toe met de keuze voor bd-produkten omdat dit een drempel zou kunnen opwerpen. Bij het restaurant wordt de keus voor de produkten gemaakt door de eigenaar en de chefkok. Het bedrijfsrestaurant is onderdeel van een grote ambtelijke instelling en daar kwam het voorstel tot het gebruik van bd-produkten van een commissie die zich bezig houdt met milieuzorg. De chefkok heeft dit enthousiast opgepakt.
De werknemers staan in het algemeen positief ten opzichte van deze overgang hoewel het wel meer werk met zich meebrengt.
Een deel van de cafetaria's, vooral in het zuiden van het land, maakt de frites zelf. De kwaliteit is hoger dan van voorgebakken frites. Sommige cafetaria's kopen de aardappels rechtstreeks bij een akkerbouwbedrijf, meestal komen ze via aardappelgroothandels en schilbedrijven. Voor voorgebakken frites en andere gebakken aardappelprodukten wordt vrijwel uitsluitend het aardappelras Bintje gebruikt. Dit ras is echter ziektegevoelig waardoor het bestrijdingsmiddelengebruik relatief hoog is. Een milieuvriendelijker oplossing is het gebruik van een ander ras aardappelen of biologisch geteelde aardappelen. Om het gebruik hiervan te peilen zijn drie cafetaria's en drie groothandels telefonisch benaderd. Als alternatief aardappelras wordt Agria genoemd, andere rassen zijn niet geschikt. Agria heeft tevens als voordeel dat het minder blauwgevoelig is en minder kritisch is wat betreft bewaartemperatuur. De kleur van deze aardappel is echter heel geel en daar moet de klant erg aan wennen. Dit maakt dat een cafetaria niet snel overstapt op dit ras. In de biologische teelt wordt het Bintje niet verbouwd vanwege de ziektegevoeligheid. Agria is ook biologisch verkrijgbaar. De groothandel verwacht echter niet snel vraag uit de horeca, tot nu toe zijn er ook nog nooit vragen binnengekomen.
Bij de bereiding zijn ten slotte maatregelen genomen op het gebied van good-housekeeping zoals het later aanzetten van frituurapparatuur en afwasmachines.

Serveren
Bij één van de bezochte cafetaria's is men van plastic frietbakjes overgestapt naar papieren zakjes. Papieren zakjes zijn goedkoper dan plastic bakjes maar er gaat meer friet in een zak. Werknemers zagen er eerst niets in zakjes te gaan gebruiken omdat het extra werk oplevert. Nu staan de meesten er wel positief tegenover; op rustige momenten worden de zakjes opengevouwen. 's Nachts, op drukke tijden, worden nog wel frietbakjes gebruikt omdat deze klaargezet

kunnen worden met de saus er al in. Een andere cafetaria wil geen kartonnen frietbakjes gaan gebruiken omdat ze er niet goed uitzien en erg duur zijn. Houten vorkjes vindt men onsmakelijk.
In het wegrestaurant/motel en het bedrijfsrestaurant zijn de papieren tafellakens en servetten vervangen door linnen. Ook zit bij beiden het broodbeleg niet meer in monoverpakkingen maar in glazen schaaltjes. Naast een milieuvoordeel is er ook een aanzienlijk financieel voordeel. Het levert echter wel meer werk op voor het personeel.
Bij de locaties van de contractcatering (bedrijven 10 en 11) zijn de verpakkingen van vleeswaren en kaas vervangen door beter afbreekbaar plastic en wordt melk aangeboden in een zogenaamde melkkoe waaruit de gast zelf kan tappen. Dit initiatief komt vanuit het hoofdkantoor van de contractcatering die druk heeft uitgeoefend op de eigen leverancier voor het leveren van produkten in milieuvriendelijker verpakkingen. In bedrijf 11 is de aandacht voor verpakkingen onderdeel van het afvalscheidingsproject in deze locatie, in bedrijf 10 heeft de cateringmanager het idee voor milieuvriendelijker verpakkingen opgepakt en doorgespeeld naar de opdrachtgever (het gastbedrijf) die er mee in heeft gestemd. Ook hebben bij bedrijf 10 alle medewerkers een aardewerken koffiemok gekregen om het gebruik van plastic bekertjes drastisch te verlagen. Het initiatief hiervoor kwam van de opdrachtgever die zelf bezig is met milieuzorg.

Afwas
Bij een aantal bedrijven wordt een milieuvriendelijker afwasmiddel gebruikt. Milieuvriendelijk zijn deze afwasmiddelen niet maar ze zijn fosfaat- en chloorvrij en worden sneller afgebroken dan gangbare middelen. Bij het bedrijfsrestaurant wordt ook beter gelet op het gebruik van de vaatwasmachine waardoor deze minder lang aan hoeft.

Afvalverwijdering
Bij één cafetaria en twee restaurants wordt het glas gescheiden gehouden van het overige afval. Op twee bedrijven vindt verder afvalscheiding plaats: het wegrestaurant/motel scheidt afval in papier, glas, frituurvet en etensresten. Blik wordt niet apart gehouden. Het bedrijfsrestaurant scheidt papier, glas en chemisch afval (batterijen, kassalinten). Meer afvalscheiding is hier niet mogelijk door gebrek aan ruimte.

Bedrijfsrestaurant 11 is door de cateraar aangewezen als proeflocatie voor afvalscheiding. De gasten moeten zelf het afval scheiden. Hiervoor is een apart afvalbuffet ontworpen. Het initiatief voor dit project kwam van de cateraar maar de uiteindelijke beslissing is genomen door de opdrachtgever omdat deze de kosten moet dragen.
Ook in de keuken wordt afval gescheiden. In het begin stond het keukenpersoneel hier vanwege de werkdruk afwijzend tegenover maar hierin is verandering gekomen, mede door de stimulerende houding van de cateringmanager en het afvalverwerkingsbedrijf.

Bij de ondersteunende activiteiten en voorzieningen hebben een aantal bedrijven ook milieumaatregelen genomen. Deze staan vermeld in tabel 6.9.

Tabel 6.9 Milieumaatregelen ondersteunende activiteiten en voorzieningen.

bedrijfsnummer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
schoonmaak	x		x					x	x	x	x
reiniging textiel											
onderhoud											
kantoorwerkzaamh.	x										
gebouw											
sanitair											
verwarming		x				x					
klimaatbeheersing											
verlichting		x									

Uit de tabel blijkt dat zes van de elf bedrijven gebruik maken van milieuvriendelijker schoonmaakmiddelen. Bij het wegrestaurant/motel zijn dispensers aangebracht waardoor er minder schoonmaakmiddel nodig is, en men ook geld bespaart. Het initiatief hiervoor komt van de chefkok.
Andere milieuvriendelijke maatregelen zijn het herinkten van kassa- en printerlinten, dubbelglas, het plaatsen van een HR(hoog rendements)-verwarmingsketel en het gebruik van spaarlampen.

Gezien de maatregelen die in een aantal bedrijven zijn genomen is het aardig te kijken naar wat bedrijven als de belangrijkste milieubelasting zien. Dit blijkt in grote lijnen overeen te stemmen met de maatregelen die al in andere bedrijven zijn genomen. De afvalstroom en het niet scheiden van onder andere organisch afval en klein chemisch afval zijn volgens de meeste bedrijven de grootste milieuproblemen. Verder noemt men het gebruik van milieuonvriendelijke schoonmaakmiddelen zoals chloor en een enkeling wijst op het energieverbruik van afwasmachines en verwarming van het gebouw. Terreinen waarop bedrijven mogelijkheden zien voor (meer) milieuzorg zijn: afvalscheiding, een milieuvriendelijker inkoop van produkten, energiebesparende maatregelen en zaken als het beter letten op water- en energieverbruik en zuiniger doseren van schoonmaakmiddelen.

Vergeleken met de milieubelasting die geïnventariseerd is in hoofdstuk 4 komt naar voren dat de in de praktijk genomen maatregelen overeenstemmen met de belangrijkste in de literatuur gevonden milieubelasting van de voedsel- en drankverstrekking. Wat overigens wel opvalt is dat de schadelijkheid van veel schoonmaakprodukten in de onderzochte bedrijven zelden een reden is om over te stappen op een ander produkt. Slechts één keer veranderde men van produkt vanwege een allergie van een werkneemster. In het milieuplan van de contractcatering komt het verband tussen de milieuschadelijkheid van schoonmaakmiddelen en de gezondheid van werknemers ook niet naar voren.

6.3.2 Knelpunten

De belangrijkste knelpunten bij de invoering van milieuvriendelijke maatregelen die uit het onderzoek naar voren komen zijn:

1. Tijd
   Tijd is een voorwaarde voor een aantal milieuvriendelijke handelingen zoals het scheiden van afval in de keuken en het gebruik van duurzamer verpakkingen die afgewassen moeten worden en eventueel zelf moeten worden gevuld. Voor een bedrijf waar weinig voorbereidingstijd is en het snel serveren van gerechten een belangrijk deel van de bedrijfsformule bepaald zullen deze zaken moeilijk liggen. Overigens speelt gewenning hier een rol en kan in de praktijk afvalscheiding ook in drukke bedrijven wel functioneren.
   Tijdgebrek voor het zoeken naar alternatieve toeleveranciers, bijv. voor schoonmaakmiddelen. Vaak kiest men ervoor zoveel mogelijk van dezelfde leverancier te betrekken.

2. Ruimte
   Twee bedrijven gaven aan geen ruimte te hebben voor gescheiden afvalinzameling. In de bedrijfsrestaurants heeft men bovendien ruimte nodig voor afvalbuffetten.
3. Financiën
   Een aantal milieuvriendelijke maatregelen betekenen een investering voor het bedrijf. Sommige bedrijven uit het onderzoek berekenden de kosten van biologische produkten door aan de gasten. Bij de contractcatering komen alle kosten voor rekening van de opdrachtgever, deze bepaalt zelf of de kosten doorberekend worden naar hun werknemers.
4. Gebondenheid aan bepaalde produkten
   Voor sommige apparatuur moet men milieuonvriendelijke produkten gebruiken. Daarnaast zijn bedrijven die onderdeel uitmaken van een keten vaak verplicht bepaalde produkten af te nemen.
5. Specifieke bedrijfsformule
   De bedrijfsformule kan bepalend zijn voor het al dan niet nemen van een milieuvriendelijke maatregelen. Zo willen, vooral exlusievere, restaurants gerechten buiten het seizoen aanbieden. Met het oog op transport en mogelijk produkten uit de kas is dit ongunstig voor het milieu.
6. Gasten
   De gastgroep van een bedrijf kan een knelpunt zijn wanneer de prijs omhoog zou gaan door een milieuvriendelijker inkoopbeleid. In feite hangt dit samen met de specifieke bedrijfsformule; een bedrijf dat gericht is op goedkope menu's trekt andere gasten dan een bedrijf dat veel aandacht besteed aan kwaliteit. De gastgroep kan ook een knelpunt zijn voor het scheiden van afval in de zaak. Bij de cafetaria had men niet de verwachting dat de gasten afval zouden gaan scheiden.
7. Toeleveranciers
   Eén van de grootste knelpunten zijn de beperkte mogelijkheden tot aanlevering van biologische produkten. In (grotere) restaurants bepaalt de chefkok wat, wanneer en hoe er geleverd wordt. Leveranciers van biologische produkten zijn niet ingesteld op grootverbruik. Toch komt daar onder invloed van de vraag van de afnemers langzaam verandering in. Melk wordt in grootverpakking aangeleverd en kaas in zogenaamde hotelverpakking.
   Een ander probleem is dat bedrijven door hun bedrijfsformule gebonden kunnen zijn aan bepaalde leveranciers of vanuit praktisch oogpunt zoveel mogelijk bij één leverancier halen. Daardoor is men gebonden aan bepaalde verpakkingen en produkten. Kleine bedrijven, dat wil zeggen relatief kleine afnemers van een toeleverancier, kunnen ook weinig druk op de leverancier uitoefenen om zaken te veranderen. Wanneer afnemers gezamenlijk initiatieven zouden nemen liggen de kansen mogelijk beter.
8. Afvalinzamelaars
   Als het afval niet gescheiden wordt opgehaald dan heeft het geen zin gescheiden aan te leveren.
9. Informatie
   Vooral wat betreft schoonmaakmiddelen is niet bekend welk schoonmaakmiddel beter is en welke middelen er op de markt zijn.

De bovenstaande knelpunten zijn te onderscheiden in bedrijfsinterne knelpunten en knelpunten vanuit de omgeving (externe knelpunten).
Bedrijfsinterne knelpunten die het gevolg zijn van een specifieke bedrijfsformule zijn waarschijnlijk moeilijker op te lossen dan knelpunten die geen invloed hebben op het karakter van het bedrijf. Veranderingen in de bedrijfsformule zouden een negatieve invloed op het voortbestaan van het bedrijf kunnen hebben. Een belangrijk knelpunt wat dit betreft is de mogelijkheid kosten door te berekenen aan de gasten van bedrijven die een goedkope eetgelegenheid bieden.

Belangrijke externe knelpunten zijn toeleveranciers die geen milieuvriendelijker produkten en materialen leveren en het ontbreken van afvalinzamelaars.

6.3.3 Conclusies

De belangrijkste gebieden waarop milieuvriendelijke maatregelen in een aantal bedrijven in de praktijk worden gebracht, zijn:

1. Voedsel en dranken
   Bij de inkoop van voedsel en dranken (waaronder melk) wordt gelet op de milieubelasting van de produktiewijze van de produkten.
   Het betreft hier ecologische of biologisch-dynamische produkten. Ook is het mogelijk aardappelen te gebruiken die met minder bestrijdingsmiddelen geteeld zijn, in praktijk gebeurt dit momenteel niet.
2. Verpakkingen en disposables
   Monoverpakkingen zijn vervangen door grootverpakkingen. Door gebruik te maken van duurzaam servies is het gebruik van disposables teruggedrongen. Ook is er gekozen voor disposables die gemaakt zijn van een milieuvriendelijker (grond)stof.
3. Afvalscheiding
   Glas, blik, papier en organisch afval worden gescheiden ingezameld.
4. Afwas- en schoonmaakmiddelen
   Het gebruik van fosfaat- en chloorvrij afwas- en schoonmaakmiddel dat beter biologisch afbreekbaar is.

In de praktijk blijkt het mogelijk te zijn op verschillende terreinen milieuvriendelijke maatregelen te nemen in de voedsel- en drankverstrekking. Hoewel in het onderzoek een aantal knelpunten voor milieuzorg naar voren zijn gekomen blijkt ook de motivatie van mensen een grote rol te spelen. Enthousiasme voor milieuzorg en creativiteit zijn voorwaarden, vanwege de problemen die men kan tegenkomen. Niet alleen vergt het vinden van milieuvriendelijker alternatieven tijd en doorzettingsvermogen, ook de invoering van maatregelen betekent vaak inventiviteit en extra tijd. Afhankelijk van de maatregel wordt er meer of minder van mensen geëist. Zo vereist gescheiden afvalinzameling dat de gewoontes van werknemers veranderen. Het is daarom belangrijk mensen te betrekken bij en te motiveren voor milieuzorg. Uit het onderzoek blijkt daarnaast dat een aantal maatregelen, hoewel ze meer werk met zich meebrengen, toch positief worden gewaardeerd omdat werknemers meer met hun vak bezig zijn en hun werk interessanter vinden. Gesteld kan worden dat doordat werknemers in de uitvoering van hun werk meer invloed op het produkt hebben gekregen, ze zich meer betrokken voelen en ze meer plezier in hun werk hebben.

7 Conclusies

De relatie werknemers en milieuzorg in de horeca en de contractcatering heeft verschillende invalshoeken. In het literatuuronderzoek is gebleken dat werknemers in deze bedrijfstakken geconfronteerd worden met een bepaalde milieubelasting die mogelijk ook invloed heeft op de gezondheid van werknemers. Aan de andere kant komt in het veldonderzoek naar voren dat werknemers invloed kunnen uitoefenen op milieuzorg in het eigen bedrijf. In het veldonderzoek zijn naast de contractcatering een aantal categorieën bedrijven in de horeca onderscheiden. Deze diverse bedrijfstak is gecategoriseerd op grond van een aantal organisatorische en milieurelevante variabelen. Gezien de variabelen kan verwacht worden dat de conclusies die getrokken zijn voor de onderzochte bedrijven gelden voor de gehele bedrijfstak.
In dit onderzoek zijn in de voedsel- en drankverstrekking zes primaire activiteiten onderscheiden te weten: inkoop, opslag, bereiding, serveren, afwas en afvalverwijdering. Ook zijn de volgende ondersteunende activiteiten onderscheiden: schoonmaak, reiniging textiel, onderhoud en kantoorwerkzaamheden, en daarnaast ondersteunende voorzieningen, te weten sanitair, verwarming, verlichting en klimaatbeheersing en gebouw. Deze zijn niet specifiek voor de horeca en contractcatering.

Milieubelasting

Voor een beschrijving van de milieubelasting van de activiteiten zijn zowel de milieubelasting van de ingekochte produkten als de milieubelasting van de procesfase en de afvalfase van belang. Zeker in de horeca en contractcatering waar men werkt met veel produkten die al een produktieproces doorlopen hebben, speelt de milieubelasting van de ingekochte produkten een rol in de totale milieubelasting. De belangrijkste milieubelasting op dit terrein wordt gevormd door de inkoop van voedselprodukten uit de gangbare landbouw vanwege de bodem- en watervervuiling door mest en bestrijdingsmiddelen. Verder leveren verpakkingen van aluminium en PVC in de produktiefase een grote milieubelasting.
In de procesfase is vooral sprake van milieubelasting vanwege het hoge energieverbruik. Afwasmachines, koel- en vriesapparatuur en keukenapparatuur verbruiken relatief veel energie. Wanneer grote ruimtes verwarmd en verlicht moeten worden blijkt een aanzienlijk deel van de energiekosten naar verwarming en verlichting van het gebouw te gaan.
In de afvalfase wordt de milieubelasting veroorzaakt door de afvalstroom in de voedsel- en drankverstrekking. Verpakkingen en serviesgoed van aluminium en PVC leveren ook in het afvalstadium een grote milieubelasting. Daarnaast hebben polystyreen, laminaten en blik relatief grote negatieve milieu-effecten. Bovendien vindt recycling van deze materialen nog nauwelijks plaats. De afvalwaterstroom is milieubelastend vanwege de gebruikte hoeveelheden en de aard van de afwas- en schoonmaakmiddelen. Vooral de slechte afbreekbaarheid en het bevatten van chloorverbindingen bepalen de negatieve milieu-effecten van afwas-en schoonmaakmiddelen. Daarnaast bevatten sommige van de gebruikte middelen bestanddelen die irritaties aan huid en luchtwegen kunnen veroorzaken.

Invloed werknemers op milieuzorg

Werknemers hebben zowel binnen hun taak mogelijkheden met betrekking tot milieuzorg als via beïnvloeding van het bedrijfsbeleid. Omdat de organisatiestructuur in de bedrijfstakken horeca en catering van elkaar verschilt, verschilt ook de mate van invloed van werknemers en de wijze waarop werknemers van hun invloed gebruik maken. Daarnaast zijn ook binnen de horeca zelf verschillen aanwezig.

Horeca

In de horeca zijn vele typen bedrijven te onderscheiden. Deze bedrijven zijn wat betreft de voedsel- en drankverstrekking in dit onderzoek onderscheiden in twee groepen. Groep I betreft bedrijven met een snelle, eenvoudige maaltijd of snack zonder of met een eenvoudige bediening. Groep II bestaat uit bedrijven waar een maaltijd geserveerd wordt. Daarnaast zijn het aantal werknemers en het feit of een bedrijf deel uitmaakt van een keten belangrijke variabelen voor de mate en wijze van invloed die werknemers hebben op het bedrijfsbeleid. Onderscheid is gemaakt in bedrijven met minder dan 10 werknemers en bedrijven met meer dan 35 werknemers en het al dan niet onderdeel zijn van een keten.

In de onderscheiden groepen liggen de verantwoordelijkheden voor de verschillende activiteiten bij verschillende personen. In kleine bedrijven van groep I draagt de bedrijfsleider meestal alle verantwoordelijkheid. Hij neemt over de meeste zaken de beslissingen. In deze bedrijven is meestal geen formeel werkoverleg en moet de werknemer zich rechtstreeks tot de bedrijfsleider wenden. Mogelijkheden voor milieuzorg zijn dus afhankelijk van de houding van de bedrijfsleider. Binnen hun eigen werk zijn er voor werknemers mogelijkheden op het terrein van good-house-keeping zoals het scheiden van afval, het zuiniger doseren van afwasmiddel en het letten op het water- en energieverbruik.
In de kleinere restaurants van groep II is een aantal bevoegdheden overgedragen aan de chefkok. Vooral op het gebied van de inkoop van voedsel, de bereiding, schoonmaak en afvalverwijdering heeft de chefkok grote invloed. Voor grotere restaurants geldt dit in nog sterkere mate; de chefkok kan op zekere hoogte zelfstandig opereren. Voor belangrijke zaken, meestal zaken waar geld mee gemoeid is, moet hij overleggen met de bedrijfsleider.

De meeste beslissingen met betrekking tot milieuvriendelijke maatregelen worden in de bedrijven van groep II genomen door de bedrijfsleider/eigenaar en/of de chefkok. Deze laatste overlegt veelal met het keukenpersoneel. Werknemers in de keuken kunnen daardoor en door het feit dat de keuken centraal staat in het produktieproces, relatief veel invloed uitoefenen om milieuvriendelijke maatregelen te nemen ten opzichte van bedienend en overig personeel.
Een heel belangrijke factor is het bestaan van een werkoverleg. Een werkoverleg is, vooral in grotere bedrijven waar veel minder informeel contact is, de plaats waar mensen informatie uit kunnen wisselen en werknemers hun ideeën kwijt kunnen. Zo blijkt bedienend personeel in bedrijven zonder werkoverleg weinig meer te kunnen doen dan opmerkingen te maken zonder dat men weet wat daar mee gebeurt. Ook onderling overleg is moeilijk omdat bedienend personeel vaak parttime en onregelmatig werkt.

Bij bedrijven die onderdeel zijn van een keten is veel centraal geregeld. De bedrijfsleider (groep I) en de chefkok (groep II) zitten voor een groot deel vast aan de bedrijfsformule van de keten. Werknemers in deze bedrijven hebben over het algemeen beperkte mogelijkheden om het bedrijfsbeleid te veranderen. Alleen met betrekking tot activiteiten die meestal geheel los staan van de bedrijfsformule, met name schoonmaak en afvalverwijdering, zijn meer mogelijkheden.

Werknemers die met milieuzorg bezig gaan, kunnen voor kleinere zaken de bedrijfsleider en/of chefkok aanspreken maar zullen voor grotere zaken naar het management van de keten moeten. Dit is erg problematisch omdat werknemers op dit niveau geen ingang hebben. Horecaketens hebben vaak geen ondernemingsraad omdat het een verzameling zelfstandige bedrijven betreft (franchise). Ook bij bedrijven die verplicht over een ondernemingsraad zouden moeten beschikken, is er vaak geen.
Werknemers bij franchise-bedrijven kunnen proberen via de bedrijfsleider zaken met betrekking tot milieu op ketenniveau aan te pakken. Voorwaarde is dat de bedrijfsleider ook milieubewust is en er werk van wil maken. Werknemers bij andere ketenbedrijven kunnen zich inspannen om eerst een ondernemingsraad van de grond te krijgen waarna ze met voorstellen voor milieuvriendelijke maatregelen kunnen komen. Voor beiden geldt dat er een lange weg is af te leggen.

Contractcatering
Van contractcatering is sprake indien een bedrijfsrestaurant wordt uitbesteed aan een daarin gespecialiseerd bedrijf. Het overgrote deel van de markt wordt bediend door enkele grote bedrijven.

Werknemers van locaties van contractcateraars kunnen weinig invloed uitoefenen op het milieubeleid omdat dit centraal wordt bepaald. Milieuzorg in de contractcatering zal wat werknemers betreft vooral via de ondernemingsraden moet lopen. De ondernemingsraad kan de bedrijfsleiding stimuleren tot het laten verrichten van milieuonderzoek en kanttekeningen zetten bij het gevoerde milieubeleid.
De ondernemingsraden moeten zich actief opstellen naar de achterban toe. Dit is niet gemakkelijk omdat de contractcatering decentraal georganiseerd is en werknemers zich soms meer betrokken voelen bij het bedrijf van de opdrachtgever (het gastbedrijf) dan bij de contractcateraar.
Individuele werknemers kunnen op hun beurt de ondernemingsraad benaderen om zaken met betrekking tot milieu op de agenda te plaatsen.
De uitvoering van het milieubeleid ligt in handen van de cateringmanager en andere werknemers van de locatie. De cateringmanager vertaalt de ideeën van het hoofdkantoor naar de plaatselijke situatie en benadert de opdrachtgever voor het bekostigen van bepaalde maatregelen. Een belangrijke taak van de OR is daarom het mobiliseren van de werknemers zelf voor milieu.

Het is ook mogelijk dat de opdrachtgever zelf bezig is met milieuzorg en de contractcateraar vraagt het bedrijfsrestaurant milieuvriendelijker te laten opereren. Hier is een taak weggelegd voor de werknemers van de opdrachtgever.

<u>Mogelijkheden voor milieuvriendelijke maatregelen</u>

De belangrijkste produktgroepen waarvoor milieuvriendelijke maatregelen kunnen, en gezien de milieubelasting dienen te worden genomen, zijn: voedsel en dranken, verpakkingen en disposables en, energiezuinige apparatuur en afwas- en schoonmaakmiddelen. Daarnaast kan er meer afvalscheiding plaatsvinden zodat hergebruik en recycling van een aantal materialen mogelijk wordt.
Een aantal maatregelen hangt af van het type bedrijf (bijvoorbeeld cafetaria of restaurant) en de bedrijfsformule (goedkoop, snel e.d.); andere maatregelen kunnen bij elk bedrijf worden toegepast (bijvoorbeeld isolatie en energiebesparende maatregelen).

Milieuvriendelijke maatregelen brengen over het algemeen meer werk met zich mee voor het personeel. Dit verklaart ook de aanvankelijke weerstand die sommige van deze maatregelen

oproepen. Deze weerstand blijkt later vaak om te slaan in enthousiasme en een grotere betrokkenheid bij het werk.
De weerstand die milieuvriendelijke maatregelen kunnen oproepen, kan worden voorkomen door werknemers in een vroeg stadium bij de voorbereiding en invoering te betrekken, iets wat nu te weinig gebeurt. Daarnaast is het van belang dat werknemers de gelegenheid hebben om zelf met voorstellen te komen omdat zij over kennis en ervaringen beschikken die waardevol kunnen zijn zowel bij de ontwikkeling als de toepassing van milieumaatregelen. Een goed functionerend, regelmatig werkoverleg is hierbij van groot belang.

Tot slot kan uit dit onderzoek geconcludeerd worden dat het om meerdere redenen van belang is werknemers te betrekken bij milieuzorg. Daarvoor zijn in de voor dit onderzoek onderscheiden bedrijfstypen verschillende mogelijkheden. Dit rapport geeft voldoende aangrijpingspunten waarmee zowel individuele werknemers als werknemers- en werkgeversorganisaties op verschillende niveaus aan de slag kunnen gaan.

Literatuur

Horeca en contractcatering algemeen

Bedrijfschap Horeca, **Wegwijs in de horeca**, Den Haag, januari 1991.

Bedrijfschap Horeca, **Jaarverslag 1990**, Den Haag, april 1991.

Bedrijfschap Horeca, **Horeca in cijfers 1991; met diskette**, Den Haag, september 1991.

Bedrijfschap Horeca, **Kerncijfers van de Nederlandse Horeca**, Den Haag, januari 1992.

Bedrijfschap Horeca, **Informatiesysteem Consumenten Horeca (ISCOH), voorjaarsrapportage 1992**, Den Haag, april 1992.

Bedrijfschap Horeca, **Huidige markt voor contractcatering**, Den Haag, april 1992.

Bedrijfschap Horeca, **Informatiesysteem arbeidsmarktontwikkeling horeca (ISAH); voorjaarsrapportage 1992**, in opdracht van Onderwijscentrum Horeca, Landelijke Bedrijfscommisssie. Den Haag, mei 1992.

Bergh, J. van den, L. Joosten, Vos, K. de (eindred.), **De Nederlandse cafetaria; De visie van de klant en de ondernemer**, Lenting & Partners, Nijmegen, 1991.

Horecabond FNV, **Aanzet tot een herorientatie inzake "PBO-Horeca"**, Amsterdam, 1989.

Landelijke Bedrijfscommissie voor het Horecabedrijf, **Handboek referentiefuncties bedrijfstak horeca**, Zoetermeer, 1991.

Onderwijscentrum Horeca, **Jaarverslag 1990-1991**.

Revue Arts BV, uitgevers, **Veneca, Vereniging Nederlandse Cateringorganisaties**, Den Haag, geen datum.

Stichting Beheer Horeca-secretariaten, **Jaarverslag 1990**, Zoetermeer.

Stichting Beheer Horeca-secretariaten, **SBH-berichten, nr. 19, januari 1992**, Zoetermeer.

Veneca, **Jaarverslag 1990**, Gorinchem, 1991.

Arbeidsomstandigheden algemeen

Industriebond FNV, **Onderzoek kwaliteit van de arbeid**, Amsterdam, 1991.

Mok, A.L., **In het zweet uws aanschijns...; Inleiding in de arbeidssociologie**, Leiden/Antwerpen, Stenfert Kroese Uitgevers, 1990.

Saal, J., **Samen-werken in de huidige tijd**, Triodos Schetsen nr 4, Zeist, december 1989.

Arbeidsmarkt en arbeidsomstandigheden in de horeca

Bedrijfschap Horeca, **Ondernemingsraden in de horeca, problemen en oplossingen**, Den Haag, juli 1991.

Bedrijfschap Horeca, **Informatiesysteem Arbeidsmarktontwikkeling Horeca (ISAH), voorjaarsrapportage 1991**, Den Haag, september 1991.

Bedrijfschap Horeca, **Horeca-arbeidsmarkt**, Den Haag, januari 1992.

Bedrijfschap Horeca, **Informatiesysteem Arbeidsmarktontwikkeling Horeca (ISAH), najaarsrapportage 1991**, Den Haag, februari 1992.

Bedrijfschap Horeca, **Verbetering arbeidsomstandigheden**, Brochure nr. 320, Den Haag, maart 1992.

Genk, B.P.C.A. van, e.a., **Omvang en oorzaken van het verloop onder het horeca-personeel**, GITP Management Advies, Nijmegen, maart 1988.

Vries, M. de **Arbeidsomstandigheden in restaurants en cafetaria's**, Bedrijfschap Horeca Brochure nr. 162, Den Haag, augustus 1988.

Vries, M. de, **Arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim in de horeca, eindrapport**, Bedrijfschap Horeca Onderzoeksrapport nr.562, oktober 1989.

Milieuzorg algemeen

Ansems, T., **Technologie ten dienste van integraal ketenbeheer**, in: Mol, A.P.J., G. Spaargaren & A. Klapwijk (red), Technologie en Milieubeheer, tussen sanering en ecologische modernisering, Den Haag, 1991, p. 117-129.

Baas, L., **Mogelijkheden van afval- en emissiepreventie: het project Schonere Technologie en Rijn**, in: Mol, A.P.J., G. Spaargaren & A. Klapwijk (red), Technologie en Milieubeheer, tussen sanering en ecologische modernisering, Den Haag, 1991, p. 105-116.

Berends, W. en T. Mol, **Milieuzorg in bedrijven, ons een zorg**, Amsterdam, 1988.

Borg, S., A. Hagendoorn en S. de Jong, **Groene raad is niet duur; De antwoorden van de Milieutelefoon of uw belangrijkste vragen**, Vereniging Milieudefensie, Utrecht, 1991.

Brunt, M.M.A., **Milieusparend huishouden**, Stichting Natuur en Milieu, Utrecht, 1988.

Commissie Bedrijfsinterne Milieuzorgsystemen, **Milieuzorg in samenspel**, Den Haag, 1988.

Consumentenbond, **De groene consumentengids**, Den Haag, 1992.

Delen, K. en F. Vergeest, **Onmisbaar in het moderne huishouden; een produktgericht milieubeleid voor witgoed**, Wageningen, maart 1991.

Delen, K., **Milieuzorg op kantoor, van vulpen tot fietsvergoeding**, in: Natuur en Milieu, jrg 15 nr 9, september 1991, p. 4-7.

FNV, **Een vakbondsbasis voor milieubeleid**, Amsterdam, 1988.

FNV, **Uitgangspunten FNV bij interne milieuzorg in bedrijven**, Amsterdam, 1989.

FNV, **Leesmap FNV studiedag "Milieubeleid en vakbeweging in sectoren en ondernemingen"**, Amsterdam, 1989.

FNV, **Commentaar op de "Notitie Bedrijfsinterne Milieuzorg"**, Amsterdam, 1990.

FNV (Ferd Crone en Petra Ket), **Hoofdlijnen milieubeleid van de FNV**, Amsterdam, geen datum.

Heijden, L. van der, **Milieuzorg op kantoor**, Natuur en Milieu Overijssel, Zwolle, 1990.

Klaver, J.C.M., **Bedrijfsmilieuzorg en preventie in veelvoud: een vergelijkende bespreking van vier publikaties over milieuzorg in bedrijven**, in: Milieu, tijdschrift voor milieukunde, jrg 7 nr 1, maart 1992, p. 24-26.

Le Blansch, K., **Werknemers en bedrijfsinterne milieuzorg, Een vooronderzoeksverslag annex onderzoeksvoorstel vanuit de Utrechtse wetenschapswinkels**, Utrecht, 1990.

Le Blansch, K., **Werknemers en milieuzorg, Verslag van een onderzoek naar pogingen van werknemerszijde de milieuzorg van de eigen organisatie te beïnvloeden**, Utrecht, 1992.

Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, **Kantoren en bedrijfsinterne milieuzorg**, Den Haag, 1992.

Mogezomp, H.G., M.J. Diependaal & P. Leroy, **Het milieukwaliteitskostenmodel**, in: Milieu, tijdschrift voor milieukunde, jrg 7 nr 1, maart 1992, p. 13-19.

Sambeek, P. van, **Gifkampioen van de akkerbouw, de aardappelteelt in Nederland**, tweede herziene druk met bijlage over de teelt van wortelen en uien door H. Khoe, Amsterdam, november 1991.

Reijnders, L., **Help het milieu, wat elke consument kan doen**, Van Gennep, Amsterdam, 1990.

Spliethoff, H. en J. van der Kolk, **Bedrijfsmilieuzorg: ontwikkelingen in een samenspel tussen technologie en organisatie**, in: Mol, A.P.J., G. Spaargaren & A. Klapwijk (red), Technologie en Milieubeheer, tussen sanering en ecologische modernisering, Den Haag, 1991, p. 131-146.

Sprengers, P. e.a., **Milieu en medezeggenschap**, Alphen aan de Rijn, 1992.

Stuurop, R., J. Thissen, **Habermas, werknemers en milieuzorgsystemen**, Landbouwuniversiteit Wageningen, Vakgroep Sociologie van de Westerse Gebieden, januari 1992.

Tweede Kamer, Milieuzorg, Tweede Kamer 1988-1989, 20633, nr. 3, Den Haag, 1989.

VNO en NCW, Milieuzorg in bedrijven, Den Haag, 1986.

Milieuzorg in horeca en contractcatering

Bedrijfschap Horeca, **Gevolgen van overheidsmaatregelen op milieugebied van de bedrijfstak Horeca**, Den Haag, 1991.

Brinkman, A., **Eén week ecologisch eten**, in: Agrarisch Dagblad, rubriek onderlangs, 1 oktober 1991.

Ezinga, L., **Haast met milieu**, In: Horeca Nederland Magazine nr. 12, december 1990, p. 5-6.

Horecabond FNV, **Horeca en het milieu**, In: Congresnota p. 9 t/m 13, Amsterdam, maart 1991.

Grontmij, **Bedrijfsinterne milieuzorg in de horeca**, inventarisatierapport, Zeist, oktober 1991.

Kempeneers, F. e.a., **Werkgroep Milieu-rapport; Milieuvriendelijke restauratieve verzorging aan de Universiteit Utrecht**, Utrecht, december 1991.

Kusiak, L., **Milieu: Stervende natuur is doodsteek horeca**, in: Horeca Info, vakblad voor werknemers, 36e jrg nr.9, september 1990, p. 4-5.

Kusiak, L., **Milieu: Met de bus naar het strand**, in: Horeca Info, vakblad voor werknemers, 36e jrg nr.10, oktober 1990, p. 4-5.

Kusiak, L., **SAB-catering: Milieuambtenaren smullen zonder plastic**, in: Horeca Info, vakblad voor werknemers, 36e jrg nr.11, november 1990, p. 4-5.

Kusiak, L. **Congres: Milieu is thema dat leeft**, in: Horeca Info, vakblad voor werknemers, 37e jrg nr.3, maart 1991, p. 36-37.

Kusiak, L., **Milieu: Verpakking op retour**, in: Horeca Info, vakblad voor werknemers, 37e jrg nr. 5, mei 1991, p. 23-25.

Kusiak, L., **Gescheiden afval: Hou afval apart**, in: Horeca Info, vakblad voor werknemers, 37e jrg nr. 11, november 1991, p. 22-23.

Kusiak, L., **Milieu: Vervuiling stoort recreant**, in: Horeca Info, vakblad voor werknemers, 38e jrg nr. 2, februari 1992, p. 12-13

Leeflang, L., **Gelders provinciehuis lunchte biologisch**, in: Vruchtbare Aarde, januari/februari 1992, p. 8-9.

Misset, (Lenting en partners), **Hoe milieuvriendelijk werkt de restauranthouder**, Nijmegen, 1992.

Misset, (Lenting en partners), **Hoe milieuvriendelijk werkt de cafetariahouder**, Nijmegen, 1992.

Roovers, H., **De diner-cafehouder**, in: Vruchtbare Aarde, november/december 1991, p. 31-35.

Straaten, J. van der, **Horeca en het milieu**, Horecabond FNV, Amsterdam, aug 1990, 86 pag.

Van Hecke Catering, **Milieubeleidsplan.**

Veen, G. van der, **Milieu ook onze zorg,** in: Hotelrevue, jrg 101 nr. 6, juni 1991, p. 5.

Verstegen, R., **Ondernemer ontkomt niet aan scheiden afval; 'Morele plicht om de afvalberg aan te pakken',** in: Misset Horeca, 40e jrg nr. 8, 21 februari 1992, p. 20-21.

Volkskrant, **Horeca moet zuiniger zijn met handdoeken en verpakkingen, Ondernemers ontwikkelen eigen milieu-keurmerk,** 30 oktober 1990.

Ysebaert, W., **Milieubewustzijn vooral ingegeven door commercie; Helft restaurant- en cafetariahouders nam maatregelen,** in: Missets Horeca, jrg 40 nr. 11, 13 maart 1992, p. 8-9.

Wit, L. de, **De leverancier wacht op uw feedback,** in: Verslag studiedag grootkeuken en milieu, afvalmanagement wordt noodzaak, georganiseerd door de Voedselstudiegroep Oisterwijk, 6 februari 1990, Utrecht, p. 12-15.

Wink, S., **SME en milieuzorg in de horecabranche,** verslag van een stage bij de stichting Milieueducatie, Amsterdam, 1991.

BIJLAGE 1

Vragenlijsten voor de bedrijfsleider/eigenaar en werknemers

Vragenlijst voor de bedrijfsleider/eigenaar

datum
nr interview
nr bedrijf

aanwijzingen voor de interviewer:

- een onderstreept woord geeft het onderwerp van de komende vragen aan.
- de vragen die gesteld moeten worden zijn **vet** gedrukt

- bedrijf = vestiging

O. BESCHRIJVING BEDRIJF DOOR INTERVIEWER

1. Ligging bedrijf en buitenkant

volledige naam op gevel:

de ligging van dit bedrijf is:
0 in het centrum
0 in een wijk
0 langs een hoofdweg
0 bij een natuurgebied
0 buiten de bebouwde kom

eigen parkeerruimte: Ja/Nee

bereikbaarheid met openbaar vervoer:

grootte en uiterlijk gebouw:

2. Verkoopruimte

aandachtspunten:

- licht / donker interieur

- daglicht / verlichting

- materialen stoelen en tafels (massief hout, triplex met kunststof, kunststof, metaal)

- materialen vloer (tegels, marmer, vloerbedekking)

- planten

0 aantal tafels binnen:
0 bar, aantal krukken:
0 counter
0 terras, aantal tafels:

3. Serveermethode

counter:
O alles meteen mee te nemen
O bestellen sommige gerechten/dranken, daarop wachten
O bestelde bewerkelijker dingen worden nagebracht

geen counter:
O bestellen aan de bar
O opname bestelling aan tafel
O afrekenen aan de bar
O afrekenen aan tafel
O afrekenen bij bestelling / bij vertrek

4. Menukaart
(alleen restaurants)
Prijsklasse: wat zijn de prijzen van een aantal hoofdgerechten:
Assortiment: hoeveel hoofdgerechten serveert het restaurant:

Inleiding

De Landbouwuniversiteit in Wageningen doet in opdracht van de Horecabond FNV een onderzoek naar milieuzorg en werknemers in de Horeca. Doel van het onderzoek is informatie verzamelen over de milieuproblematiek in de horeca, over mogelijke milieuvriendelijke alternatieven met daarbij de rol voor de werknemers.

Dit interview bestaat uit vier delen. Allereerst stellen we een aantal vragen over het bedrijf. Het tweede deel gaat over de plaats van werknemers in het bedrijfsbeleid. Ten derde stellen we een aantal vragen over de organisatie van het bedrijf en milieuvriendelijke maatregelen. Het laatste deel gaat over milieuzorg in de horeca.

Het interview duurt drie kwartier tot één uur.

Heeft u nog vragen?

I. BEDRIJFSCHETS

Inleiding
We beginnen met een aantal vragen over het bedrijf en de bedrijfsvoering zodat we ons enigzins een beeld kunnen vormen wat hier gebeurt. Bovendien kunnen we met deze informatie de antwoorden op de vragen die later komen beter plaatsen.

Bedrijf

1. Welk type bedrijf is dit volgens de indeling van het Bedrijfschap Horeca?

- O cafetaria
- O restauratie
- O crêperie (pannekoekhuis, poffertjeskramen)
- O automatiek
- O restaurant
- O café-restaurant
- O bistro (incl petit-restaurant, pizzeria)
- O wegrestaurant

- O contractcatering
- O bedrijfsrestaurant

2. is dit een zelfstandig bedrijf of is het een vestiging van een bedrijf?

- O zelfstandig bedrijf
- O familiebedrijf
- O zelfstandig bedrijf, op franchisebasis aangesloten bij een keten
- O een vestiging van een bedrijf

3. wat is uw functie binnen het bedrijf/deze vestiging: bent u de eigenaar, de bedrijfsleider of beide?

- O eigenaar
- O bedrijfsleider
- O eigenaar en bedrijfsleider

Bedrijfsformule

4. Kunt u in het algemeen iets over dit bedrijf vertellen? Wat is de bedrijfsformule? Wat is het kenmerkende van dit bedrijf?

aandachtspunten:

- **Heeft u een beperkt/gevarieerd assortiment?**
  - O alleen de gerechten/dranken die goed lopen
  - O ruim assortiment

- **Wat zijn de openingstijden?**

- **Is er een piek in de drukte of is er meer een continue aanloop?**

- **Hoelang is een klant gemiddeld in de zaak?**

- **Hoelang mag het klaarmaken van de gerechten duren?**

- **Hoeveel klanten komen hier ongeveer op een dag/in een week?**

- **Is er sprake van seizoensdrukte?**

5. Kunt u aangeven hoe belangrijk de bediening is in dit bedrijf?

6. Kunt u wat vertellen over de ingrediënten die u gebruikt en van wie u die betrekt?

aandachtspunten:

Gebruikt u veel/weinig verswaren?

Gebruikt u specifieke produkten? (exclusieve of anderszins)
- aard ingrediënten
  - O voornamelijk verse ingrediënten (in het algemeen of bij bepaalde produktgroepen: vlees, groenten, kaas, brood)
  - O houdbare ingrediënten (in het algemeen of bij bepaalde produktgroepen: vlees, groenten, kaas, brood)
  - O bereiden gerechten uit halfprodukten

  - O goedkope / goedkoopste ingrediënten
  - O op zoek naar beste kwaliteit ingrediënten (in het algemeen of bij bepaalde produktgroepen: vlees, groenten, kaas, brood)
  - O gangbare ingrediënten
  - O biologische ingrediënten (in het algemeen of bij bepaalde produktgroepen: vlees, groenten, kaas, brood)
  - O scharreleieren of scharrelvlees of geen kalfsvlees
  - O ook vegetarische gerechten op de kaart
  - O ook mogelijkheden voor dieten

Wie zijn uw toeleveranciers:
- O geleverd door groothandel (zelf gehaald / gebracht)
- O geleverd door vertegenwoordiger
- O gehaald op de veiling
- O gekocht bij supermarkt 'om de hoek'
- O gekocht bij speciaalzaak ('om de hoek' / van verderweg)

7. Kunt u iets vertellen over de klanten die hier komen? Bijvoorbeeld of het vaste klanten zijn; of ze hier komen als ze een avondje uit zijn, hier winkelen of zakelijke bijeenkomsten hebben; de leeftijdgroep

aandachtspunten:

- **soort klanten**
  - o toeristen
  - o winkelend publiek
  - o werknemers met lunchpauze of avondpauze
  - o zakelijke bijeenkomsten
  - o avondje uit
  - o uitgaanspubliek
  - o buurtbewoners / uit de stad zelf / uit omliggende plaatsen

- **aandeel groepen (al dan niet gereserveerd)**

- **leeftijden**
  - o jongeren
  - o twintigers en dertigers
  - o veertigers en vijftigers
  - o ouderen ['de derde leeftijd']

Personeel
Nu volgen een paar vragen over het aantal werknemers en hun functies.

8. dienstverband

8a. hoeveel fulltime medewerkers heeft dit bedrijf?

8b. hoeveel parttime medewerkers?

8c. 1. hoeveel van die medewerkers hebben een tijdelijk dienstverband?
2. gaat het hierbij om seizoenarbeid?

8d. maakt het bedrijf gebruik van oproepkrachten?

8e. hoeveel eigenaren of meewerkende familieleden heeft dit bedrijf?
(die niet op de loonlijst staan)

8f. het totaal aantal mensen dat hier werkt is .... (optellen!)

9. funktie

9a. hoeveel mensen werken er in de keuken?

9b. hoeveel mensen werken in de bediening/achter de counter?

9c. hoeveel afwassers werken er in dit bedrijf?

9d. hoeveel schoonmaakpersoneel heeft dit bedrijf?

9e. hoeveel vrijgestelde leidinggevenden heeft dit bedrijf?

9f. 1. hoeveel overig personeel?
2. welke taken hebben zij?

9g. zijn bepaalde taken uitbesteed aan een ander bedrijf?
(bijvoorbeeld administratie, schoonmaak)

aanwijzing: als er geen aparte afwassers o.i.d. zijn, dan aangeven wie dat doet (keukenpersoneel, bedienend personeel). Als er verschillende takenkombinaties zijn, dan aangeven hoeveel mensen welke taken(kombinaties) hebben.

II INVLOED WERKNEMER

Inleiding
De volgende vragen gaan over de manier van overleggen en de communicatie in het bedrijf.

A Medezeggenschapsorganen

Onderstaande vragen worden niet bij kleine bedrijven gesteld.

1. **Is er in het bedrijf een ondernemingsraad, een VGW-commissie (Veiligheid, Gezondheid en Welzijn), een ARBO-werkgroep?**

   Zo nee, ga naar B.
2. **Hoe functioneren de OR, VGW-commissie?**

3. **Wat zijn de aandachtsterreinen?**

4. **Wat is de invloed van de werknemers in de organen?**

B Werkoverleg

1. **Vindt er werkoverleg plaats?**

   Zo nee, ga naar C.
2. **Zo ja, hoe vaak?**

3. **Is dit werkoverleg struktureel of n.a.v. gerezen problemen?**

4. **Hoe functioneert het werkoverleg?**

5. **Waar wordt over gesproken?**

6. **Wat is de invloed van de werknemers in het werkoverleg?**

C Individuele werknemer

1. **Nemen werknemers wel eens het initiatief om iets binnen het bedrijf te veranderen?**

   Zo nee, ga naar D.
2. **Zo ja, welke initiatieven?**

3. **Hoe zijn deze initiatieven naar voren gebracht?**

4. **Wat is er uiteindelijk gebeurt met deze initiatieven?**

III ORGANISATIE VAN ACTIVITEITEN EN MILIEU

--> kaart geven

A Voedselbereiding

Op dit kaartje staan een zestal aktiviteiten die onderdeel uitmaken van voedselbereiding in de Horeca. Aan de hand van deze zes aktiviteiten stellen we vragen over de organisatie het bedrijf en over milieuvriendelijke maatregelen.

Inkoop

We willen met u praten over de inkoop van een aantal zaken en u daarbij enkele vragen stellen. Als eerste de inkoop van voedsel en dranken.

1. Wie (functie) bepaalt/bepalen wat en waar er ingekocht wordt op dit gebied?

a. Voedsel en dranken

b. Verpakkingsmateriaal (counter etc.) en serviesgoed

c. Afwas- en schoonmaakmiddelen

d. Apparatuur

2. Heeft het personeel dat met deze produkten werkt iets over de inkoop te zeggen?

a. Voedsel en dranken

b. Verpakkingsmateriaal (counter etc.) en serviesgoed

c. Afwas- en schoonmaakmiddelen

d. Apparatuur

3. Zo ja, wat? (voorbeeld vragen)

a. Voedsel en dranken

b. Verpakkingsmateriaal (counter etc.) en serviesgoed

c. Afwas- en schoonmaakmiddelen

d. Apparatuur

4. Wie kunnen er verder nog invloed hebben op de inkoop van produkten?

O leveranciers
O klanten
O anders n.l.

a. Voedsel en dranken

b. Verpakkingsmateriaal (counter etc.) en serviesgoed

c. Afwas- en schoonmaakmiddelen

d. Apparatuur

5. Heeft het bedrijf bij de inkoop milieuvriendelijke maatregelen genomen?
Zo nee, ga naar vraag 6
Zo ja, vragen bijlage 1

a. Voedsel en dranken

b. Verpakkingsmateriaal (counter etc.) en serviesgoed

c. Afwas- en schoonmaakmiddelen

d. Apparatuur

6. Zijn er ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?
Zo ja, vragen bijlage 2

a. Voedsel en dranken

b. Verpakkingsmateriaal (counter etc.) en serviesgoed

c. Afwas- en schoonmaakmiddelen

d. Apparatuur

Opslag

1. Wie (functie) bepaalt/bepalen wat en hoeveel er opgeslagen wordt?

2. Heeft het personeel dat dit moet doen hier iets over te zeggen?

3. Zo ja, wat? (voorbeeld vragen)

4. Heeft het bedrijf bij de opslag milieuvriendelijke maatregelen genomen?
Zo nee, ga naar vraag 5
Zo ja, vragen bijlage 1

5. Zijn er ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?
Zo ja, vragen bijlage 2

Bereiding

1. Wie (functie) bepaalt/bepalen wat er bereid wordt en hoe het bereiden van maaltijden/snacks gebeurt?

2. Heeft het keukenpersoneel hier iets over te zeggen?

3. Zo ja, wat? (voorbeeld vragen)

4. Heeft het bedrijf bij de bereiding milieuvriendelijke maatregelen genomen?
Zo nee, ga naar vraag 5
Zo ja, vragen bijlage 1

5. Zijn er ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?
Zo ja, vragen bijlage 2

Serveren

1. **Wie (functie) bepaalt/bepalen hoe er geserveerd wordt?**

2. **Heeft het bediendend personeel hier iets over te zeggen?**

3. **Zo ja, wat?** (voorbeeld vragen)

4. **Heeft het bedrijf bij het serveren milieuvriendelijke maatregelen genomen?**
   Zo nee, ga naar vraag 5
   Zo ja, vragen bijlage 1

5. **Zijn er ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?**
   Zo ja, vragen bijlage 2

Afwas

1. **Wie (functie) bepaalt/bepalen hoe er afgewassen wordt?**

2. **Heeft het afwaspersoneel hier iets over te zeggen?**

3. **Zo ja, wat?** (voorbeeld vragen)

4. **Heeft het bedrijf bij de afwas milieuvriendelijke maatregelen genomen?**
   Zo nee, ga naar vraag 5
   Zo ja, vragen bijlage 1

5. **Zijn er ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?**
   Zo ja, vragen bijlage 2

Afvalverwijdering

1. **Wie (functie) bepaalt/bepalen hoe het afval verwijdert wordt?**

2. **Heeft het personeel dat dit moet doen hier iets over te zeggen?**

3. **Zo ja, wat?** (voorbeeld vragen)

4. **Heeft het bedrijf bij de afvalverwijdering milieuvriendelijke maatregelen genomen?**
   Zo nee, ga naar vraag 5
   Zo ja, vragen bijlage 1

5. **Zijn er ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?**
   Zo ja, vragen bijlage 2

B Ondersteunende aktiviteiten en voorzieningen

Op het kaartje ziet u ook de overige aktiviteiten en voorzieningen staan die met het bedrijf te maken hebben. Het gaat hierbij om schoonmaak, onderhoud e.d. Hierover volgen nu een paar vragen.

Schoonmaak

1. Wie (functie) bepaalt/bepalen hoe er schoongemaakt wordt?

2. Heeft het personeel dat dit moet doen hier iets over te zeggen?

3. Zo ja, wat? (voorbeeld vragen)

4. Heeft het bedrijf bij de schoonmaak milieuvriendelijke maatregelen genomen?
Zo nee, ga naar vraag 5
Zo ja, vragen bijlage 1

5. Zijn er ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?
Zo nee, ga naar vraag 6
Zo ja, vragen bijlage 2

Overige ondersteunende aktiviteiten en voorzieningen

6. Heeft u op het gebied van andere ondersteunende aktiviteiten en voorzieningen milieuvriendelijke maatregelen genomen?
Zo nee, ga naar vraag 7
Zo ja, vragen bijlage 1

7. Zijn er op het gebied van andere ondersteunende aktiviteiten en voorzieningen ideeën of plannen om maatregelen m.b.t. milieu te gaan nemen?
Zo ja, vragen bijlage 2

C Uitbesteden van taken

Indien vraag I 9g met ja beantwoord is:

1 **Stelt u eisen m.b.t. het milieu bij het uitbesteden van taken? (schoonmaak)**

2 **Zo ja, welke?**

IV MILIEUZORG

Inleiding
Tot slot volgen een paar vragen over milieuzorg in de horeca.

A milieubelasting

1. **Denkt u dat de aktiviteiten van dit bedrijf gevolgen hebben voor het milieu?**

2. **Zo ja, welke gevolgen?**

B Mogelijkheden tot verandering op het gebied van milieu

1. **Wat zijn de mogelijkheden en de beperkingen om in dit bedrijf milieu-vriendelijke maatregelen te nemen?**

C Werknemersorganisaties en milieu

1. **Merkt u binnen het bedrijf via werknemers wat van vakbonden?**

2. **Zo ja, wat?**

3. **Wat vindt u daarvan?**

4. **Ziet u voor de vakbond op het gebied van milieu een taak weggelegd?**

5. **Zo ja, hoe?**
   - O via werknemers
   - O via bedrijfschap

Bijlage 1

Milieuvriendelijke maatregelen

Onderwerp:

1. **Zo ja, welke maatregel?**
   - O organisatorisch
   - O technisch

2. **Wat waren de redenen om deze maatregel te nemen?**
   - O overheid
   - O omwonenden
   - O klanten
   - O financieel voordeel
   - O imago
   - O anders nl.

3. **Wie waren allemaal betrokken bij het nemen van deze maatregel?**

   aandachtspunten:
   - **wie nam(en) het initiatief?**
     - O hoofdkantoor (Catering en keten-bedrijven)
     - O bedrijfsleiding
     - O medezeggenschapsorganen
     - O werkoverleg
     - O individuele werknemer
   - **wie nam(en) de beslissing?**
   - **waren hier verder nog werknemers bij betrokken en zo ja hoe?**

4. **Wat zijn de ervaringen met de genomen maatregel?**

   aandachtspunten
   - **is men knelpunten tegengekomen?**
   - **hoe zijn de reacties van de werknemers?**
   - **hoe zijn de reacties van de klanten?**
   - **wat zijn de financiële gevolgen geweest?**

5. **Hoe kwam u aan informatie over dit milieuvriendelijke alternatief?**

Bijlage 2

Toekomstige milieuvriendelijke maatregelen

Onderwerp:

1. Zo ja, welke maatregel?
- O organisatorisch
- O technisch

2. Wat zijn de redenen om deze maatregel te nemen?
- O overheid
- O financieel voordeel
- O imago
- O anders nl.

3. Van wie komt het idee/plan?
- O hoofdkantoor (Catering en keten-bedrijven)
- O bedrijfsleiding
- O medezeggenschapsorganen
- O werkoverleg
- O individuele werknemer

4. Wie hebben daar allemaal invloed op en wie zouden daar nog invloed op kunnen hebben?
- O hoofdkantoor (Catering en keten-bedrijven)
- O bedrijfsleiding
- O medezeggenschapsorganen
- O werkoverleg
- O individuele werknemer
- O overheid
- O omwonenden
- O anders nl.

6. Op welke wijze?

7. Verwacht u knelpunten en zo ja welke?

Vragenlijst voor de werknemer

datum
nr interview
nr bedrijf

aanwijzingen voor de interviewer:

- een onderstreept woord geeft het onderwerp van de komende vragen aan.
- de vragen die gesteld moeten worden zijn **vet** gedrukt

- bedrijf = vestiging

Inleiding

De Landbouwuniversiteit in Wageningen doet in opdracht van de Horecabond FNV een onderzoek naar milieuzorg en werknemers in de Horeca. Doel van het onderzoek is informatie verzamelen over de milieuproblematiek in de horeca, over mogelijke milieuvriendelijke alternatieven met daarbij de rol voor de werknemers.

Dit interview bestaat uit vier delen. Allereerst stellen we een tweetal vragen over uw functie en dienstverband. Het tweede deel gaat over de plaats van werknemers in het bedrijfsbeleid. Ten derde stellen we een aantal vragen over de taken binnen het bedrijf waarbij u betrokken bent. Het laatste deel gaat over de mogelijkheden om binnen het bedrijf milieu-vriendelijke maatregelen te nemen.

Het interview duurt ongeveer een kwartier.

Heeft u nog vragen?

I FUNCTIE EN DIENSTVERBAND

1. Wat is uw functie?

2. Wat is uw dienstverband?
- O fulltime
- O parttime

- O tijdelijk
- O seizoensarbeid

- O oproepkracht

II INVLOED WERKNEMER

Inleiding
De volgende vragen gaan over de manier van overleggen en de communicatie in het bedrijf.

A Medezeggenschapsorganen

Onderstaande vragen worden niet bij kleine bedrijven gesteld.

1. **Is er in het bedrijf een ondernemingsraad, een VGW-commissie (Veiligheid, Gezondheid en Welzijn), een bedrijfsledengroep (BLG), een ARBO-werkgroep?**

   Zo nee, ga naar B.
2. **Hoe functioneren de OR, VGW-commissie, de BLG?**

3. **Wat zijn de aandachtsterreinen?**

4. **Wat is de invloed van de werknemers in de organen?**

B Werkoverleg

1. **Vindt er werkoverleg plaats?**

   Zo nee, ga naar C.
2. **Zo ja, hoe vaak?**

3. **Is dit werkoverleg struktureel of n.a.v. gerezen problemen?**

4. **Hoe functioneert het werkoverleg?**

5. **Waar wordt over gesproken?**

6. **Wat is de invloed van de werknemers in het werkoverleg?**

C Individuele werknemer

1. **Nemen werknemers wel eens het initiatief om iets binnen het bedrijf te veranderen?**

2. **Zo ja, welke initiatieven?**

3. **Hoe zijn deze initiatieven naar voren gebracht?**

4. **Wat is er uiteindelijk gebeurt met deze initiatieven?**

III ORGANISATIE VAN ACTIVITEITEN

--> kaart geven

1. **Hierop staan een aantal aktiviteiten. Bij welke aktiviteiten bent u betrokken en op welke manier?**

2. **Waarover en in welke mate kunt u zelf beslissingen nemen in uw werk?**

3. **Heeft u wel eens wat willen veranderen aan uw werk?**

4. **Zo ja, hoe heeft u dat aangepakt?**

IV MILIEUZORG

Inleiding
Tot slot een aantal vragen over milieuzorg en milieuvriendelijke maatregelen in de horeca.

A milieubelasting

1. **Denkt u dat de aktiviteiten van dit bedrijf gevolgen hebben voor het milieu?**

2. **Zo ja, welke gevolgen?**

B Good-housekeeping

1. **Is het binnen uw werk mogelijk om zelf rekening te houden met het milieu?**

2. **Zo ja, hoe?**

3. **Zo nee, wat zijn de belemmeringen?**
   O geen tijd
   O geen mogelijkheden
   O anders nl.

C Milieuvriendelijke maatregelen

1. **Heeft dit bedrijf milieuvriendelijke maatregelen genomen?**

2. **Hadden werknemers hier invloed op?**

3. **Kregen de werknemers informatie over deze maatregelen?**

4. **Was deze informatie voldoende?**

5. **Waren er knelpunten bij de invoering van deze maatregelen?**

6. **Zo ja, welke?**

7. **Hoe is het werk veranderd? (taakverzwaring, werkdruk, meer verantwoordelijkheden, veiliger, andere ervaringen)**

D Mogelijkheden tot verandering op het gebied van milieu

1. **Wat zijn de mogelijkheden en de beperkingen om in dit bedrijf milieu-vriendelijke maatregelen te nemen?**

E Werknemersorganisaties

1. **Bent u lid van een vakbond?**

2. **Merkt u binnen het bedrijf via werknemers wat van vakbonden?**

3. **Zo ja, wat?**

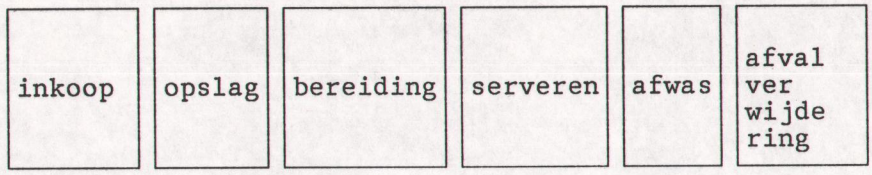
4. **Wat vindt u daarvan?**

5. **Ziet u voor de vakbond op het gebied van milieu een taak weggelegd?**

6. **Zo ja, hoe?**
   O via werknemers
   O via bedrijfschap

Kaart

Voedsel- en drankverstrekking:



Ondersteunende aktiviteiten:

- schoonmaak
- reiniging textiel
- onderhoud
- kantoorwerkzaamheden

Ondersteunende voorzieningen:

- gebouw
- sanitair
- verwarming
- klimaatbeheersing
- verlichting

BIJLAGE 2

Beschrijvingen van de onderzochte bedrijven

Bedrijf 1

De gevel van dit bedrijf vermeld croissanterie et café française. Deze croissanterie bevindt zich in een overdekt winkelcentrum en heeft zowel een counter als een zitgedeelte dat overloopt in een terras met bediening. De openingstijden zijn conform de openingstijden van de winkels. In de zaak kunnen 40 mensen zitten, op het terras 44. De gasten zijn voor 70-80% winkelende vrouwen en vallen grotendeels in de leeftijdscategorie van 40 jaar en ouder.

Bedrijfsformule

Deze croissanterie biedt zowel koude als warme snacks aan en een beperkte lunch. Men gebruikt Delifrance bake-off produkten, verswaren en bereidt een deel van het assortiment zelf. De gasten verblijven meestal zo'n 20 minuten in de zaak.

Organisatiestructuur

Naast de eigenaar die parttime meewerkt zijn er vijf fulltime en vier parttime medewerkers. Er werken twee tot drie mensen achter de counter waarvan er één bakt. Doordeweeks werken er verder twee tot drie mensen in de bediening en worden de verschillende taken gerouleerd. Er is geen werkoverleg, initiatieven ven werknemers hebben betrekking op zaken als de werkindeling.

Milieuzorg

In dit bedrijf ziet men weinig mogelijkheden milieuvriendelijker te werken. Het afval wordt als de belangrijkste mlieubelasting gezien. Verpakkingen zijn tegenwoordig meer van papier en karton doordat de leverancier daartoe is overgegaan. Meer afvalscheiding zou wel mogelijk zijn, maar dan zou de gemeente gescheiden inzameling moeten regelen. Men is overgegaan op vloeibare zeep vanwege een allergie van een werkneemster. De kassa heeft herinktbare linten die komen van een ander bedrijf van de eigenaar/bedrijfsleider.

Bedrijf 2

Deze cafetaria ligt in de buitenwijk van een grote provinciestad. Het bedrijf is als cafetaria direct herkenbaar door de witte pui die in zijn geheel open kan. Het interieur is uitgevoerd in lichtbruin. Er is een counter met 9 zitplaatsen en 2 grote tafels met elk 8 tot 10 zitplaatsen.
Alle gasten komen uit de wijk.

Bedrijfsformule

In deze cafetaria wordt gewerkt zoals in vele cafetaria's: eenvoudig te bereiden voedsel moet snel bij de gasten zijn. Enkele produkten zoals bami- en nassiballen worden zelfgemaakt. Kleding van het personeel wordt belangrijk gevonden: iedereen krijgt dit van het bedrijf.

Organisatiestructuur

Naast de eigenaar en zijn vrouw die af en toe meewerkt zijn er twee fulltime medewerkers in dienst en twee parttime. Op het moment heeft men slechts één fulltime medewerker omdat de ander ontslag heeft genomen na een overval op het bedrijf.
Werkoverleg vindt informeel plaats, men gaat niet rond de tafel zitten.
Initiatieven van werknemers beperken zich tot suggesties voor nieuwe snacks. Deze worden uitgeprobeerd en aan de hand van de verkoop wordt bepaald of deze in het assortiment blijven.

Milieuzorg

In dit bedrijf heeft men enkele milieuvriendelijke maatregelen genomen die vooral liggen in de sfeer van energiebesparing: dubbele beglazing, een HR-ketel en spaarlampen. Daarnaast gooit men glas in de glasbak en gebruikt men de vuilniszakken in de afvalbakken opnieuw als deze niet smerig zijn. Kartonnen frietbakjes komen er niet omdat ze er niet goed uitzien en erg duur zijn. Houten vorkjes vindt men niet smakelijk.

Bedrijf 3

Deze drukke cafetaria, gelegen tussen het winkelcentrum en het uitgaanscentrum, is van 's middags tot 's nachts 2.00 of 3.00 uur open. De piek in de drukte valt na sluiting van de cafés in het weekend. Behalve de counter, waar friet en dergelijke besteld kan worden, is er een automatiekgedeelte met een ruim assortiment snacks. De zitruimte is beperkt, het meeste wordt meegenomen naar buiten. De inrichting is aan de ene kant vrij chique en rustig door het gebruik van marmer en de bordeauxrode kleuren, maar aan de andere kant vrij goedkoop en fel door de lichtbakken.

Bedrijfsformule

Kenmerkend voor deze cafetaria is dat de snacks dagelijks vers worden aangeleverd. Behalve snel werken is een schone, nette zaak belangrijk. Hiervoor is het nodig vaak tussendoor op te ruimen en schoon te maken.

Organisatiestructuur

Deze cafetaria is onderdeel van een bedrijf, dat op franchisebasis aangesloten is bij een keten. Dit betekent dat het assortiment praktisch helemaal vast staat.
Het bedrijf heeft vijf fulltime medewerkers en ongeveer tien parttimers. Daarnaast is er een chauffeur om de snacks dagelijks op te halen. Er is een schoonmaker, die iedere dag werkt. Verder werkt iedereen achter de counter (loketten/ frituur), er is nauwelijks keukenwerk of afwas.
Sinds kort vindt één keer per twee maanden werkoverleg plaats. Hier kunnen problemen en ideeën besproken worden. Incidenteel is er overleg vanwege problemen.
Het werkoverleg was ook de plaats waar de overstap op frietzakjes besproken werd. Toen zagen de werknemers er nog niks in, maar het ging wel door. Dergelijke beslissingen worden genomen door de bedrijfsleider van de cafetaria en de eigenaar van het bedrijf.

Milieuzorg

Deze cafetaria heeft een aantal milieuvriendelijke maatregelen genomen. Ze willen wel voorop lopen, omdat dat beter is in de publiciteit.
De zaak is voor een groot deel overgestapt van bakjes op frietzakjes. Papieren zakjes zijn wel goedkoper dan plastic bakjes, maar er zit meer frites in een zak. Het personeel zag er eerst niets in om zakjes te gaan gebruiken, omdat het extra werk oplevert. Nu hebben ze er wel schik in. Op rustige momenten worden de zakjes opengevouwen. Alleen tijdens de piek 's nachts worden wel bakjes gebruikt, omdat die gemakkelijk klaargezet kunnen worden met de saus er al in. Gasten die het leuker vinden hebben wel gereageerd, sommigen vragen de volgende keer expliciet om een bakje.
Sinds 2 maanden gebruikt het bedrijf milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen. De schoonmaker, en daarmee de bedrijfsleider, is er erg tevreden over. De schoonmaker vindt dat het middel plezierig werkt. Het heeft geen invloed op etenswaren volgens TNO (lucht, smaak), dus je kan er alles mee schoonmaken. Dit in tegenstelling tot de voorgaande middelen, waar je extra op moest letten wat waarmee schoongemaakt moet worden. Informatie over het produkt is verkregen van

vertegenwoordigers, die de middelen ook kwamen demonstreren. Volgens de schoonmaker is alles zowat even goed.
Het bedrijf gebruikt een kleine hoeveelheid groente, hier is bewust gekozen voor verse groenten in plaats van voorverpakte.
De kartonnen dozen worden hergebruikt door een detailhandelaar. Hier is de bedrijfsleider blij mee, want hij vindt het jammer om ze weg te gooien.

Bedrijf 4

Dit restaurant is een klein à la carte restaurant dat diners serveert. De ligging is in het centrum van de stad en de gevel vermeld cuisine française. Er is plaats voor 40 gasten, ook kan er door maximaal 14 mensen op het terras gegeten worden. Gemiddeld komen er 100 mensen in de week eten. De inrichting is vrij chique en er is een bar met 11 zitplaatsen. De doordeweekse gasten zijn veelal vaste gasten in de leeftijdscategorie 30-40 jaar afkomstig uit de zakenwereld. Zij worden bereikt door middel van mailing en adverteren. In het weekend komen ook families. Op kleine kinderen is dit restaurant niet ingesteld.

Bedrijfsformule

Dit restaurant heeft een uitgebreide, exclusieve menukaart, bovendien zijn menusuggesties van gasten op afspraak prima mogelijk. Er is grote aandacht voor de bediening en de sfeer. Zo moet het bedienend personeel weten wat de specifieke wensen van de vaste gast zijn. De gast is gemiddeld 3 uur in de zaak. De bereiding van gerechten vindt deels nog aan tafel plaats. Voor de ingrediënten streeft men naar een hoge kwaliteit en worden veel verswaren gebruikt. De prijs van de hoofdgerechten varieert tussen de f 30,- en f 50,-. Vanwege de kwaliteit heeft men voor biologisch-dynamisch vlees gekozen, dit wordt doorberekend aan de gasten.

Organisatiestructuur

In dit restaurant werken vier fulltime en twee parttime medewerkers. In de keuken werken een chefkok, een kok en een afwasser, daarnaast werken drie mensen in de bediening. Er is twee keer per jaar werkoverleg bij het uitkomen van de nieuwe kaart. Verder vindt overleg informeel 's avonds plaats na het werk. Initiatieven van werknemers in de bediening hebben betrekking op zaken als de tafelbereiding en nieuwe drankjes, dit in overleg met de keuken. Werknemers zeggen veel initiatieven te nemen.

Milieuzorg

In dit bedrijf doet men, zo zegt men zelf, weinig aan milieuzorg, alleen het glas wordt apart gehouden en men gebruikt fosfaatvrij waspoeder. Men ziet zelf wel mogelijkheden meer rekening met het milieu te gaan houden bijvoorbeeld het meer scheiden van afval. De aandacht voor zorg en kwaliteit in dit bedrijf geven een aantal marges aan voor milieuzorg; aan de ene kant mogen kwalitatief betere produkten (biologisch) meer geld kosten, aan de andere kant staat de vereiste sfeer een aantal milieuvriendelijke maatregelen zoals spaarlampen en zuiniger brandstofgebruik in de weg.

Bedrijf 5

Dit restaurant serveert lunches en diners. Het ligt tegen het uitgaanscentrum aan, maar net buiten de drukke straten. Het uiterlijk van het gebouw is wel chique, maar de straat waarin het ligt niet echt. Het terras is ook niet in staat om het geheel op te fleuren.
Het is een groot restaurant, waar 600 diners per week geserveerd worden. Er staan 29 tafels voor twee personen, zes tafels voor zes personen. Daarnaast is er een café-hoek ten dienste van het restaurant.

Bedrijfsformule

Er is een uitgebreide menukaart. Naast een aantal vlees- en visgerechten staan ook vegetarische gerechten op de kaart. De prijs van de hoofdgerechten ligt globaal tussen ƒ 20,- en ƒ 40,-.
Een deel van de groenten wordt rechtstreeks bij een boerderij gekocht. De overige groente wordt zelf gehaald bij de veiling/groothandel, want de kok en de eigenaar willen zien wat ze kopen. Diepvriesgroenten gebruikt het bedrijf niet. De vis komt bij een visboer, het vlees voor een groot deel bij een slager vandaan. Niet alleen worden de produkten zo vers mogelijk ingekocht, ook de bereiding gebeurt zo veel mogelijk à la minute.
Het vlees komt voor een groot deel bij een biologisch-dynamische slager vandaan, in het groeiseizoen komt ook een groot deel van de groente van een BD-boerderij. De afkomst van het vlees staat in kleine lettertjes op de kaart. Maar volgens de eigenaar weten 9 van de 10 gasten dit niet. Sommigen komen er wel op af, dat is mooi meegenomen. Kwaliteit is de reden dat het bedrijf aan biologische produkten begonnen is.
De bediening is ook erg belangrijk. Gasten moeten leuk ontvangen en goed en vriendelijk bediend worden. De eigenaar hecht veel waarde aan de uitstraling van het personeel. Dit is ook terug te vinden in de manier waarop bijvoorbeeld koffie, thee en bier geserveerd worden. De koffie wordt altijd geserveerd met slagroom en een drupje likeur in een glaasje, een klein kannetje koffiemelk en een koekje op kleine schaaltjes. De thee met een schijfje citroen, een koekje en een theezakje naar keuze. De koekjes zijn overigens verpakt, omdat de eigenaar dit hygiënischer vindt. De bieren worden in de originele glazen geserveerd.

Organisatiestructuur

Dit restaurant heeft elf medewerkers, waarvan zes fulltime. In de keuken staan een chefkok, een volwaardige kok en twee leerling koks. Er zijn twee krachten voor de afwas. De schoonmaakster werkt in dit bedrijf en in de andere horecabedrijven van dezelfde eigenaar.
De keuken en de bediening vormen twee aparte groepen in het bedrijf. De eigenaar en de chefkok doen samen de inkoop, in de auto wordt veel besproken. De chefkok fungeert als een soort tussenpersoon tussen het personeel (ook uit de bediening) en de eigenaar. Daarmee pakt hij de rol van de bedrijfsleidster op, die tijdelijk niet in de zaak werkt.
De bediening en de keuken hebben apart werkoverleg. Zes à zeven keer per jaar is er gezamenlijk werkoverleg. Initiatieven van werknemers worden op prijs gesteld en er komen regelmatig ideeën uit het werkoverleg. Zo heeft het (bedienend) personeel momenteel bijvoorbeeld ideeën om de aankleding van het bedrijf te veranderen.

Milieuzorg

Het restaurant wil telkens een goede middenweg zien te vinden tussen de prijs en milieu. De eigenaar noemt de keuze tussen wat je wilt en wat je kunt ook een bron van zorg. Zo is de prijs van biologische produkten 25-30% hoger dan bij de reguliere groothandel, terwijl hij 10-15% acceptabel vindt. Producenten en handel zijn niet ingesteld op de horeca, de prijs is ingesteld op kleinverbruikers, de logistiek is ook niet goed. Aan de andere kant, als er 500 restaurants zouden zijn die biologische produkten gebruiken, dan is er een prijs voor de horeca.
Andere terreinen dan de inkoop van voedsel zijn niet echt een 'hot item' volgens de eigenaar. De chefkok waarmee gesproken is, vertelde dat milieuvriendelijke produkten stap voor stap worden ingevoerd. Allereerst zijn vlees en groente bekeken. Zuivel, droogwaren, afwas- en schoonmaakmiddelen kunnen een volgende stap zijn. Voor droogwaren moet het magazijn eerst leeg. De eigenaar stelde dat schoonmaakmiddelen niet zo heel bewust worden ingekocht, want het is niet te controleren, de ene zegt nog milieuvriendelijker te zijn dan de andere. Zuivel is financieel (nog) niet haalbaar, door de hoge transportkosten. De bedrijfsformule betekent soms ook een milieuonvriendelijke bedrijfsvoering: de toiletten hebben plastic om de bril, dat automatisch voor iedere gebruiker ververst wordt.

Bedrijf 6

Dit restaurant ligt in het centrum van een grote provinciestad. Het interieur is modern uitgevoerd in geel en grijs, verlicht met halogeenlampjes en biedt plaats aan 52 personen.
De gasten (gemiddeld 24 per dag) bestaan uit dertigers en veertigers, maar ook uit studenten die iets te vieren hebben. De gasten zijn met de zaak meegegroeid: vroeger was het een goedkoop, alternatief eethuisje voor een jong publiek. Een groot deel van de gasten werkt in de sociale sector.

Bedrijfsformule

De menukaart biedt een beperkte keuze. Daar staat tegenover dat er vier keer per jaar (elk seizoen) een nieuwe menukaart wordt samengesteld. Deze wordt ook aan vaste gasten gestuurd. Naast vis- en vleesgerechten nemen vegetarische gerechten een evenwichtige plaats in. De prijs van de hoofdgerechten ligt tussen de f 18,- en f 32,-.
Vroeger serveerde dit restaurant alleen vegetarische gerechten van biologisch-dynamische afkomst. Dit is uit bedrijfseconomische motieven niet meer het geval. Er worden geen BD- of ecologische produkten meer ingekocht. Daarbij speelt ook mee dat gangbare produkten geleverd worden en alternatieve gehaald moeten worden, wat veel tijd kost. Veel wordt nu ingekocht bij de groothandel. Deze geeft goede kassabonnen (BTW) en dat levert minder werk op voor de boekhouder.
Vlees wordt niet meer bij een BD-slagerij gekocht. Naast een kostenaspect speelt daarbij:

- deze kan niet alles leveren
- vlees is niet goed verpakt
- bij de aankoop van bijvoorbeeld een tournedos moet ook ander vlees van het varken gekocht worden
- vlees is soms oud

Werd het restaurant vroeger beheerd door een collectief, nu is er een eigenaar die personeel aanstelt op basis van éénjarige contracten.
Belangrijk zijn nog steeds: gerechten: gezond en vers, sfeer: informeel. Het bedrijf is geen collectief meer maar er is nog wel een collectief gevoel en er wordt professioneler gewerkt. De eigenaar stelt samen met het personeel de menukaarten samen.
De bediening wordt erg belangrijk gevonden. De eigenaar stond vroeger in de keuken maar bedient nu zelf en maakt praatjes met de gasten.

Organisatiestructuur

Het restaurant heeft naast de eigenaar en zijn vrouw drie medewerkers in dienst, die allen in de keuken werken. Als het druk is wordt er gebruik gemaakt van oproepkrachten die afwassen en de desserts klaarmaken.
Overleg vindt plaats tijdens het werk en als de spanningen te hoog oplopen gaat men rond de tafel zitten. Zowel eigenaar als werknemers zijn van mening dat er in de toekomst vaker werkoverleg moet plaatsvinden.
Werknemers komen met initiatieven om bijvoorbeeld vergaderingen te houden of de keuken en de opslag anders in te delen.

Milieuzorg

Dit bedrijf dat voortkomt uit de vrouwen- en kraakbeweging, heeft als het ware een omgekeerde beweging gemaakt. Vroeger radicaal milieu- en diervriendelijk, nu gangbaar.
Het bedrijf heeft een rekening bij de Triodosbank, een bank die rekening houdt met het milieu. Als er bij de inkoop keuze is tussen een produkt verpakt in glas of in plastic dan wordt het in glas verpakte produkt gekocht. Door de opening tussen restaurant en keuken te verkleinen, is bespaard op de verwarmingskosten van het restaurant. Een milieuvriendelijker middel voor de vaatwasmachine blijkt niet haalbaar; dit is vijf keer zo duur.

Bedrijf 7

Dit grote restaurant ligt langs een doorgaande weg. Het gebouw en de reclame vanaf de weg maken niet duidelijk wat voor soort restaurant het is. Binnen is het snel duidelijk: de inrichting en de kaart zijn Italiaans. Binnen is het vrij vol en donker, er staan 45 tafels (± 200 zitplaatsen). In de zomer komt er een terras bij, er staan dan in totaal 120 tafels. Gemiddeld komen hier 1000 tot 1500 gasten per week. Het restaurant is open vanaf 4 uur, 's zondags vanaf 2 uur. De drukste tijd valt in het weekend tussen half 6 en 8 uur. De seizoenspiek valt in juli en augustus.

Bedrijfsformule

Dit Italiaans georiënteerde restaurant wil voor een redelijke prijs kwaliteit en snelheid leveren. Het restaurant is ingesteld op kinderen: behalve kleurplaten worden in een aparte ruimte tekenfilms gedraaid en er staan videospelletjes. Hierdoor kunnen de ouders ongestoord zitten.
Er is een uitgebreide menukaart. De hoofdgerechten kosten tussen ƒ 9,- en ƒ 37,-, een vrij brede prijsklasse. Het restaurant streeft ook niet naar een specifieke doelgroep, de assistent-manager verklaart dat zowel 'jaguars' als 'jan met de pet' hier komen eten. Hoewel het restaurant aan een vrij drukke weg ligt, is het zeker geen wegrestaurant.

Organisatiestructuur

De directeur van dit restaurant heeft ook de leiding over twee andere restaurants. De dagelijkse leiding is in handen van de assistent-manager. Onder de assistent-manager staat een hoofd bediening, een chefkok en een onderhoudsman. Het restaurant is op franchise-basis aangesloten bij een kleine keten.
Dit restaurant heeft ongeveer 70 medewerkers, waarvan ± tien fulltime. De overige medewerkers hebben een nulurencontract, zij geven per week aan wanneer zij tijd hebben om te werken (voornamelijk studentes). Dit flexibele systeem vraagt veel medewerkers, die overigens over het algemeen vrij lang hier werken. De fulltime medewerkers werken voornamelijk in de keuken, 40 mensen werken in de bediening en 20 in de afwas. Verder is er een werkster en iemand in dienst voor onderhoud die bepaalde schoonmaakklussen doet en zorgt voor aanvulling van de barvoorraad.
De besluitvorming binnen het bedrijf is sterk in handen van het management (directeur/assistent-manager/hoofd bediening/chefkok). Keukenzaken worden besproken met de chefkok. De inkoop van voedsel en afwasmiddelen wordt gedaan door de keuken, de inkoop van servies wordt bepaald door de hoofd bediening en de chefkok.
De invloed van de parttime werknemers op het bedrijfsbeleid is gering. Werkoverleg is niet goed mogelijk, omdat altijd maar een deel van de mensen aanwezig is. Het is soms onduidelijk wat er met opmerkingen van het personeel gebeurt.
Het bedrijf heeft geen manier om veranderingen structureel aan iedere parttimer te melden. "Soms hoor je het, maar het is meer dat je het merkt, als je ermee in aanraking komt".

Milieuzorg

Het bedrijf en de medewerkers zijn weinig bezig met het milieu. Glas wordt gescheiden opgehaald, papier niet meer. De assistent-manager en de geïnterviewde medewerkers denken dat het wel mogelijk is om het afval verder te scheiden.
Het bedrijf gebruikt wat minder verpakkingen door het vlees heel in te kopen, niet geproportioneerd. De reden hiervoor was dat kostprijs lager is. Maar aan de andere kant is er hierdoor duur snijafval (wordt verwerkt) en kost het de keuken tijd. Het voordeel is dat de portie op verzoek groter gemaakt kan worden. Bij de beoordeling van deze maatregel zijn het vooral de kosten die tellen.
Milieuvriendelijke afwas- en wasmiddelen werken niet goed naar het oordeel van de assistent-manager. De afwasmachines worden automatisch gedoseerd.

Bedrijf 8

Het betreft hier een groot complex met meerdere restaurants en zalen en een aantal motelkamers. De twee restaurants bieden samen plaats aan zo'n 500 personen. Het wegrestaurant/motel is vrij nieuw en ziet er modern uit met een huiselijk interieur. Achter het complex ligt een enorm parkeerterrein waar ook vele vrachtwagens een plaats vinden.
De gasten bestaan uit vrachtwagenchauffeurs, vertegenwoordigers en andere mensen op de weg maar ook uit buurtbewoners.

Bedrijfsformule

Het bedrijf is dag en nacht open en serveert grote porties voor een redelijke prijs. Doordeweeks zijn er zo'n 500 gasten per dag. Daarnaast heeft het bedrijf een contract met een touringcarbedrijf voor het verzorgen van koffietafels.

Organisatiestructuur

Het bedrijf heeft 70 personen in dienst waarvan 20 parttime. Er werken 15 personen in de keuken, 37 in de bediening, er zijn drie afwassers, vijf schoonmakers en vier vrijgestelde leidinggevenden. Daarnaast is er personeel voor de receptie en de administratie. Het bedrijf kampt met een chronisch personeelstekort waardoor personeel gedemotiveerd raakt en naar een andere werkgever vertrekt.
Vier keer per week is er overleg op managementniveau. Dit werkoverleg functioneert redelijk maar is te ongestructureerd. Daarnaast is er één keer per maand op elke afdeling overleg. Hierbij komen kleinere zaken aan de orde die het management ontgaan.
In de keuken zijn er initiatieven van werknemers op het gebied van feesten, menukaarten, wasserij, indeling keukenmagazijn. Bij de bediening zijn er weinig initiatieven.

Milieuzorg

Het bedrijf heeft een aantal milieuvriendelijke maatregelen genomen. Grotere beslissingen werden genomen in het overleg met daarin de directeur, bedrijfsleider, chefkok en Food and Beverage Manager. Kleinere door de chefkok alleen. Deze laatste kwam met veel van de voorstellen voor milieuvriendelijke maatregelen.
De genomen maatregelen bleken budget-neutraal of zelfs geld op te leveren.

De milieuvriendelijke maatregelen zijn:
- Het broodbeleg zit met uitzondering van boter niet meer in monoverpakkingen maar in glazen schaaltjes.
  Voordeel: financieel, b.v. jam in monoverpakking kost f 7,- per kg en in grootverpakking f 3,- per kg.
  Nadeel: Meer werk voor het bedienend personeel.
  Over de presentatie zijn de meningen onder het personeel verdeeld: de één vindt glazen schaaltjes beter staan, de ander monoverpakkingen.
- Verpakkingsmateriaal. Als eten wordt meegenomen dan wordt het niet meer in plastic verpakt maar in papier.

- Omdat de maaltijd snel op tafel moet staan, wordt een deel van het eten van te voren bereid en luchtdicht afgesloten bewaard (vacumeren). Hiervoor werd vroeger aluminium gebruikt en nu plastic.
- Plastic spuitzaken (voor onder andere slagroom) zijn vervangen door stoffen.
- Papieren tafellakens en servetten zijn vervangen door linnen.
- De wasstraat is computergestuurd, daardoor is er geen energie- en waterverspilling. Er wordt een milieuvriendelijker wasmiddel gebruikt.
- Papier, glas, frituurvet en etensresten worden apart gehouden. Blik niet, maar dat wordt weinig gebruikt. De etensresten gaan naar de koeien en paarden die bij het bedrijf horen.
- Bij de schoonmaak wordt geen gebruik meer gemaakt van chloorhoudende middelen. De flessen zijn aangesloten op dispensers waardoor er minder schoonmaakmiddel gebruikt wordt, wat voordeliger is.
- Er zijn aparte parkeerplaatsen voor carpoolers. Bijkomend voordeel hiervan is dat er altijd auto's op de parkeerplaats staan wat een aantrekkingseffect heeft.

Bedrijf 9

Het betreft hier een bedrijfsrestaurant van een grote ambtelijke instelling. Het restaurant biedt plaats aan 220 personen en is uitgevoerd met moderne materialen.
De gasten bestaan uit ambtenaren tussen de 20 en 40 jaar.
Het bedrijfsrestaurant maakt deel uit van de instelling en valt dus niet onder de contractcatering.

Bedrijfsformule

Elke dag komen zo'n 400 personen lunchen. Zij lopen daarbij met een plateau langs de counter en zetten alles van hun gading daarop. Ze kunnen kiezen uit zes soorten rauwkost, er is BD-brood en gangbaar brood, naast de vleeskroket is er ook een vegetarische kroket. Er is beleg en biologische melk en yoghurt. Daarnaast is er elke dag een ander hoofdgerecht.
Het bedrijfsrestaurant verzorgt ook ontvangsten en partijen.

Organisatiestructuur

Aan het hoofd van het bedrijfsrestaurant staat de chef restauratieve dienst. Daaronder is de chefkok verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Verder werken er vijf fulltime medewerkers en zes parttimers. Deze laatsten werken alleen tijdens de lunch achter de counter en komen van een andere dienst.
Werkoverleg vindt alleen plaats voor het keukenpersoneel. Het vindt plaats 's morgens op drukke dagen en anders één keer per week. Er wordt vooral gesproken over extra activiteiten.
In de keuken staat een schoolbord waarop werknemers hun initiatieven kenbaar kunnen maken.

Milieuzorg

Binnen de instelling bestaat er een werkgroep die zich met interne milieuzorg bezig houdt. Deze heeft ook alle afvalstromen en milieubelasting van het bedrijfsrestaurant onder de loep genomen. Deze werkgroep is met een aantal voorstellen gekomen voor een milieuvriendelijker bedrijfsvoering. Daarnaast is ook het personeel, anticiperend op het beleid van de instelling, met voorstellen gekomen.

De milieuvriendelijke maatregelen zijn:
- De placemats op de plateaus worden van gerecycled papier gemaakt. Het voordeel van deze papieren placemats is dat de plateaus niet in de afwasmachine hoeven, deze kan daardoor een uur minder werken.
- Alle verpakkingen zijn beoordeeld op hun milieubelasting, daarna zijn de fabrikanten benaderd en zijn er keuzes gemaakt. Sauzen zitten nu in navulbare pompflessen, boter wordt opgespoten in kleine glazen schaaltjes. Gasten vullen zelf een schaaltje jam uit een grote pot. Roggebrood bevindt zich in een roggebroodtrommel en beschuit in een beschuitbus. Yoghurt zit in flessen. Koffiemelk in flesjes in plaats van cups.
  Kaas en vleeswaren moeten van de Keuringsdienst van Waren verpakt worden aangeboden. Er wordt nu gewerkt met een minder milieubezwaarlijk sealmiddel.
  In aluminium verpakt beleg (leverpastij, smeerkaas) is uit het assortiment verwijderd.

- Een deel van het brood komt van een BD-bakker, een deel van het vlees van een ecologische slagerij. De leverancier van BD-melk vult speciaal voor dit bedrijfsrestaurant melk af in (plastic) 18 liter verpakkingen. Literflessen bleken vanwege de grote hoeveelheden niet hanteerbaar. Prei, wortelen en uien zijn van BD-bedrijven afkomstig. Andere groenten niet omdat niets gesneden kan worden aangeleverd, waardoor meer arbeidskracht (= geld) nodig is in de keuken.
- Papieren tafellakens zijn vervangen door linnen. Dit levert een kwalitatieve verbetering op, maar is ook nog goedkoper. Papieren servetten zijn nu van een kleiner formaat. Plastic roerstaafjes zijn afgeschaft.
- Er wordt beter gelet op het gebruik van de vaatwasmachine (= minder lang aan).
- Het afval wordt gescheiden. Papier, glas en chemisch afval (batterijen, kassalinten) worden apart gehouden. Meer afvalscheiding is niet mogelijk door gebrek aan ruimte.
- Schoonmaakmiddelen zijn onderzocht op hun gevolgen voor het milieu. Er worden geen middelen meer gebruikt met chloor erin.

De hoeveelheid afval is door deze maatregelen naar schatting met zo'n 70 % gereduceerd.

In de toekomst wil men nog verder gaan:
- Men wil meer BD-groenten gaan afnemen als deze gesneden worden aangeleverd. Het zelf snijden kost teveel arbeid.
- Men overweegt om ook de vleeswaren van een ecologische slager te gaan afnemen. Knelpunten zijn op dit moment dat deze vleeswaren flink duurder en minder lang houdbaar zijn. Ook zijn de vleeswaren als gevolg van minder toevoegingen grauwer van kleur wat door de gasten als minder appetijtelijk wordt ervaren.
- Een stagiaire wordt belast met een onderzoek naar een milieuvriendelijker middel voor de vaatwasmachine.

De gasten zijn over het algemeen positief over de genomen maatregelen.
De werknemers hebben iets meer werk. Sommigen zagen de omschakeling eerst niet zitten maar zijn bijgedraaid, een enkeling blijft afwijzend. Indien er nieuw personeel wordt aangenomen dan moet deze positief staan ten opzichte van de omschakeling en het extra werk dat het met zich meeneemt.

Bedrijf 10

Deze lokatie van een contractcateraar bevindt zich op een industrieterrein. De opdrachtgever doet onderzoek in de chemie, het grootste deel van de werknemers zijn academici.
Bij de ingang van het bedrijfsrestaurant staat de counter opgesteld. De ruimte is vrij groot, er is plaats voor ± 200 bezoekers. Gemiddeld lunchen hier 240 mensen per dag. De inrichting is vrij eenvoudig, wel ligt er tapijt op de vloer en zijn de stoelen bekleed met stof.

Bedrijfsformule

Het assortiment is afgestemd op de bezoekers en op de wensen van de opdrachtgever. Deze locatie heeft een uitgebreid en vrij luxe assortiment, met bijvoorbeeld diverse soorten broodjes en verschillende salades per bordje. Vier keer per week is hier ook een warme maaltijd verkrijgbaar. De trend om gezonder en bewuster te eten is hier zeker merkbaar, en wordt door de medewerkers ook gestimuleerd.
Recepties en vergaderingen worden ook verzorgd. Door het gebouw verspreid staan koffieautomaten, zij worden onderhouden door het cateringbedrijf.

Organisatiestructuur

Deze locatie heeft vijf medewerkers, waarvan drie fulltime. Daarnaast zijn er oproepkrachten voor extra activiteiten. Ieder werkt zowel in de keuken als achter de counter en kassa. Het schoonmaken gebeurt gezamenlijk, er is een afwasser. De automatenoperator verzorgt de afvalverwijdering. 's Maandags wordt de planning voor de week gemaakt. 's Ochtends onder de koffie komt aan de orde wat er gaat komen, naast de persoonlijke gesprekken. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de cateringmanager.

Milieuzorg

Afvalscheiding is in deze locatie moeilijk uit te voeren, want er is geen ruimte voor een afvallijn. Wel zijn er een aantal maatregelen genomen die de hoeveelheid afval verminderen. Ook werden sommige materialen vervangen door milieuvriendelijker alternatieven. De initiatieven voor de maatregelen komen zowel van de opdrachtgever als van de cateringmanager. De opdrachtgever werkt aan milieuzorg binnen het hele bedrijf. Ten opzichte van de chemicaliën die in het bedrijf omgaan is de restauratie maar een klein punt, maar wel heel zichtbaar voor de werknemers. De cateringmanager krijgt ideeën aangereikt vanuit het hoofdkantoor van het cateringbedrijf. Als hij iets wil veranderen, bespreekt hij dat met de contactpersoon van het bedrijf waar zij te gast zijn.
Twee à drie jaar geleden werden de schoonmaakmiddelen vervangen door een milieuvriendelijker produkt. Aangezien ook deze middelen niet ongevaarlijk zijn is er een speciale kast buiten de keuken waarin de voorraad bewaard wordt.
De verpakking van vleeswaren en kaas is een jaar geleden veranderd: van vacuüm naar gasverpakt in afbreekbaar plastic (polyethyleen). De nieuwe verpakking werd eerst uitgeprobeerd in een proef. De gasten kregen hierover informatie door een stukje in het huisblad. De reacties waren positief, de gasten vinden de kwaliteit en de smaak beter. Het nadeel van deze verpakking is dat het meer ruimte kost in de koelkast, ook is de prijs 10-15% hoger. Dit wordt doorberekend in de prijs voor de gasten.

Afgelopen jaar hebben de werknemers van het chemiebedrijf een aardewerken koffiemok gekregen, om het gebruik van plastic bekertjes drastisch te verlagen. Bezoekers en stagiaires die geen mok hebben, gebruiken de plastic bekertjes nog.
De nieuwste ontwikkeling is de introductie van een melkkoe (inhoud 18 liter). De gasten kunnen nu zelf melk tappen in aardewerken bekers. Daarnaast zijn er ook nog de voorverpakte bekertjes melk voor degenen die de melk willen meenemen. Voor het cateringpersoneel is dit een gunstige ontwikkeling, voorheen betekenden de losse bekertjes veel sjouwwerk.

Bedrijf 11

Dit is een luxe bedrijfsrestaurant dat sinds één jaar een locatie is van een contractcateraar. Het restaurant bevindt zich in een grote overheidsinstelling in de Randstad. Er wordt gewerkt met een free-flow systeem, dat wil zeggen kleine vrijstaande buffetten waar de gasten tussen 11.45 en 14.00 uur een uitgebreide lunch kunnen krijgen. Ook is er een exclusief gastenrestaurant voor 10 tot 20 gasten. Per dag komen in het bedrijfsrestaurant ongeveer 800 mensen eten.

Bedrijfsformule

Er wordt naast een uitgebreid broodassortiment en warme en koude snacks ook een warme maaltijd aangeboden. Alle produkten komen van de groothandel waarmee de cateraar een contract heeft afgesloten. Alleen het brood komt van een bakkerij die ook via de cateraar benaderd is. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met verse ingrediënten; soep en salades worden zelf gemaakt. De opdrachtgever, dat wil zeggen de overheidsinstelling, rekent alleen de inkoopsprijzen voor de voedselprodukten door in de klantprijs, daardoor kunnen de werknemers hier goedkoop eten.

Organisatiestructuur

In dit bedrijf werken 10 fulltime en 14 parttime medewerkers. 's Ochtends werken er 10 mensen in de keuken die 's middags naar de counter gaan. Er zijn twee afwassers, zij maken ook de keuken schoon. Het overige deel van het bedrijfsrestaurant valt onder beheer van de opdrachtgever.
Er is eens in de 4 weken een officieel werkoverleg waarvan ook notulen gemaakt worden. Dit bestaat nu een jaar en begint te lopen, de cateringmanager stimuleert werknemers wat te zeggen en ook met ideeën te komen. Aan bod komen zowel conflicten, hygiëne, keuzes van de wijnen als nieuwe ideeën voor de routing van de spoelkeuken en de opzet van het buffet.

Milieuzorg

Dit bedrijfsrestaurant is door de cateraar aangewezen als proeflocatie voor afvalscheiding. De uiteindelijke beslissing voor het tot stand komen van het project nam de opdrachtgever aangezien zij de kosten moeten dragen. Voor deze betekende het onder andere het financieren van een extra afvalinzamelaar waarmee de cateraar een contract heeft. Deze locatie was geschikt als proefproject onder andere vanwege een renovatie waardoor er rekening gehouden kon worden met de extra ruimte die de afvalbuffetten vereisen. Grootste knelpunt is dat afvalscheiding voor de werknemers in de keuken betekent dat men goed moet opletten en nadenken over in welke bak het afval moet. Afvalscheiding kost in het algemeen meer tijd maar aangezien dit bedrijfsrestaurant sinds zij tot de contractcatering behoort als proeflocatie is aangewezen kan de verandering niet worden aangegeven. In het begin stond het keukenpersoneel afwijzend tegenover afvalscheiding en deed men het gewoon niet. Nu beginnen mensen er plezier in te krijgen. De stimulerende houding van de cateringmanager en complimenten van het afvalverwerkingsbedrijf zijn daarbij van belang. Ook zijn er positieve reacties van de gasten. De cateringmanager hoopt dat de sociale controle ervoor gaat zorgen dat iedereen het afval zal gaan scheiden. Het afval wordt gescheiden in vier componenten: glas, papier/karton, voedsel en overig. De afvalbuffetten zijn gemaakt voor het scheiden van zes componenten, naast de genoemde vier ook plastic en laminaten. Men

gebruikt op het moment echter nog meerdere soorten plastic waardoor aparte inzameling nog niet mogelijk is. Bij de inkoop zijn wel de disposables zoveel mogelijk uit het assortiment gehaald en heeft men naar vervanging van een aantal verpakkingen gezocht die uit meerdere materialen bestonden zoals de cupjes voor pindakaas. De cateraar heeft daarvoor druk op de leverancier uitgeoefend.

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Vijn, Marcel

Milieuzorg en werknemers in horeca en contractcatering / Marcel Vijn, Annemieke Grimbergen, Karin Hoeksel. - Wageningen [etc.] : Wetenschapswinkel, Landbouwuniversiteit [etc.] - (Rapport / Wetenschapswinkel ; nr. 66)
Onderzoek in opdracht van de Horecabond FNV. - Met lit. opg.
ISBN 90-6754-226-1
Trefw.: milieuzorg ; horeca.
omslag: Ernst van Cleef, Wageningen
druk: Ernsting, Wageningen
prijs: 7,50