



Begrip, waardering en vakmanschap in Smits Koffiehuis

Het familiegevoel van het leerbedrijf van het jaar

Goede bedrijfsvoering begint bij de medewerkers. Alleen daarom is het belangrijk om personeel goed in te werken, op te leiden en binnen te houden. Smits Koffiehuis in Amsterdam bewijst met de onderscheiding 'Leerbedrijf van het Jaar' te weten hoe het moet.

"De combinatie van theorie en praktijk werkt stimulerend."



'Het leuke van een leerbedrijf is dat elk verschil in persoonlijkheid je aan een breder inzicht helpt'



Tegenover het Centraal Station met een terras aan het water ligt het Amsterdamse Smits Koffiehuis jaloersmakend strategisch. Dit bedrijf is echter niet alleen bijzonder vanwege de locatie. Door de goede begeleiding van leerlingen door de leermeesters van het bedrijf, is Smits Koffiehuis tijdens de Horecava gekroond tot 'Leerbedrijf van het Jaar'. "Dat is het resultaat van jarenlang beleid", legt assistent-bedrijfsleidster en leermeester Renate van Dijk uit. "Het Koffiehuis is al drie generaties in handen van de familie Smits. Inmiddels is meneer Smits meer achter de schermen actief dan op de werkvloer, maar toen ik hier elf jaar geleden begon werkte hij vaak zelf mee. Hij is ook leermeester en vindt het belangrijk dat we goed opleiden. Dankzij hem zit het echt in de genen van het bedrijf om veel energie te steken in de scholing van het personeel." De resultaten mogen er zijn. Niet alleen verbetert de kwaliteit van het personeel sterk door de begeleiding, het zorgt ook voor een goede band met jonge mensen die in de horeca willen werken. Inmiddels keert tachtig procent van de leerlingen terug om te werken bij het

Koffiehuis. Daar is Van Dijk bijzonder over te spreken. "We krijgen personeel dat werkt op de manier zoals wij het graag zien en we weten precies wat voor vlees we in de kuip hebben, omdat we al met ze hebben samengewerkt. Bovendien is het voor ons een kans om ons als werkgever te presenteren aan jonge mensen met ambitie. Dat we daar in slagen blijkt wel uit deze cijfers."

Aandacht en invloed

Een leerbedrijf zijn heeft veel voordelen. Van Dijk: "Het belangrijkste is dat ik mezelf heb leren kennen tijdens de opleiding voor leermeester. Ik heb leren nadenken over mijn manier van leidinggeven. Sommige medewerkers vinden het prettig om iets uitgelegd te krijgen en doen het daarna meteen goed. Anderen hebben juist minder op met theorie en willen het graag een keertje voorgedaan krijgen. Daar moet je op in kunnen spelen en de opleiding tot leermeester maakt je vertrouwd met de verschillende soorten manieren waarop mensen leren." Leerbedrijven kunnen ook invloed uitoefenen op de opleidingen zelf. "We hebben veel contact met



'Mensen zijn er trots op om hier te werken'

Gouden regels van leermeester Renate van Dijk

Vind de mens achter de medewerker

"Toon interesse in de medewerkers. Niet alleen even vragen hoe het gaat, maar ook een beetje begrip hebben als iemand privé-problemen heeft."

Nooit nemen zonder geven

"We vragen het nodige van onze medewerkers, maar vergeten niet dat we ook iets terug moeten geven. Dat kan in de vorm van een personeelsuitje, maar ook bijvoorbeeld met een excursie, een wijnproeverij of een cursus."

Weg met de hiërarchie

"Een bedrijf moet niet hiërarchisch voelen. Als de leiding meewerkt en niet vanuit een ivoren toren leiding geeft, kweekt dat veel goodwill onder het personeel én heeft een ondernemer sneller door waar het aan schort op de werkvloer."

Luister en leer

"Maak minstens een keer per jaar tijd voor een gesprek met iedere werknemer. Functioneringsgesprekken draaien nog te vaak uit op een werkgever die met een lijstje met kritiekpunten aan komt zetten, dus luister bij die gelegenheid goed naar het personeel en leer van elkaar."

de docenten. Dan wisselen we informatie uit en stemmen onze programma's op elkaar af." Een ander belangrijk aspect is dat de aanwezigheid van leermeesters een garantie is voor veel aandacht voor de werknemers in het kader van hun leerlingenschap. "Op de werkvloer is het prettig om begeleiding te krijgen. We gooien niemand hier in het diepe." Alleen in de zomer wil een goede inwerkperiode er nog wel eens bij inschieten. "Dan is het wel eens zo druk dat daar soms te weinig tijd voor is", zegt van Dijk schuld bewust. "Bovendien ben ik de enige leermeester voor de bediening, dus dan komt er een hoop op mijn schouders terecht. Gelukkig is een collega nu ook bezig aan de opleiding. En in de zomer proberen we het rooster zo te maken dat we tijd overhouden om nieuwe krachten de fijne kneepjes bij te brengen. Dat zijn de twee belangrijkste terreinen waarop we nog winst kunnen boeken."

Theorie en praktijk

Het kost wat meer energie om leerbedrijf te zijn, maar dat doen de leermeesters van Smits met alle plezier. "We hebben bijvoorbeeld intensief contact met de opleiding. We proberen in het bedrijf aan te sluiten op het lesprogramma. Als bijvoorbeeld port, sherry en vermout op het lesprogramma staan, organiseren we bijvoorbeeld een proeverij met deze dranken. Dan blijft informatie beter hangen en zijn de lessen voor de leerlingen concreter." De combinatie tussen theorie en praktijk zorgt daarmee voor betere resultaten op school en op de werkvloer. "We willen ons van andere horecaondernemingen onderscheiden met heel goed personeel. Dat vraagt om tijd, aandacht en veel overleg met de opleiding, maar we merken dat het niveau van onze medewerkers stijgt. Tijdens drukke dagen loopt het soepel en krijgen we veel positieve feedback van onze gasten."

Dat sterkt ons in het gevoel dat we op de goede weg zijn."

De investeringen in tijd en aandacht van het personeel betalen zich volgens van Dijk ook dubbel en dwars terug door de goede sfeer binnen het team. "Er heerst hier bijna een familiegevoel. Mensen zijn er trots op hier te werken. Dat merk je aan de reacties van de gasten en aan de gesprekken met docenten van de opleidingen en als de ouders hier langskomen voor een kopje koffie vertellen de leerlingen enthousiaste verhalen aan ze. Om voldoende personeel binnen te krijgen is mond-op-mond reclame heel belangrijk. Als je personeel enthousiast is, zijn ze onze ideale recruiters op de arbeidsmarkt." Dat voordeel heeft wel een nadeel, vertelt van Dijk lachend. "Nieuwe mensen komen hier binnen met een hoog verwachtingspatroon na alle positieve verhalen." Maar de ervaring leert van Dijk dat het geen probleem is om de hoge verwachtingen waar te maken. "Ik wil niet onbescheiden klinken, maar ik vind dat we al behoorlijk goed bezig zijn. Natuurlijk kan het altijd beter, maar als we het niveau kunnen vasthouden dat we nu hebben, ben ik al heel tevreden."

> **HorecaEntree** <

