

# goeie gasten.

Onder de titel 'goeie gasten' delen ondernemers en liefhebbers hun persoonlijke kijk op gastvrijheid. Deze editie: Anouk van de Laar



**Anouk van de Laar** is trainer en coach in retail en hospitality. Met haar organisatie Contact in retail & horeca helpt ze bedrijven op het gebied van gastvrijheid, verkoop en leiderschap. Anouk is getrouwd met Hans, mede-eigenaar en manager van Hotel de Wereld in Wageningen, en moeder van Lisa (18) en Thomas (16).

**“Generatie Z** (bouwjaar tussen 1995 en 2012) wil zich, naast geld verdienen, ook graag ontwikkelen en **plezier** hebben in hun werk. Dat er naar hun **ideeën** wordt geluisterd, dat ze **initiatief** mogen nemen.”

## ALLEEN VOOR HET GELD?

**‘Hoe krijgen we ze in hemelsnaam aan boord én gemotiveerd? Want het lijkt wel alsof de jeugd van tegenwoordig niet meer wil werken.’ Dit is wat ik als trainer de laatste tijd veelvuldig hoor. Sollicitanten zijn er nauwelijks. Ze komen vaak niet eens opdagen en als het al lukt om nieuwe medewerkers aan te nemen, zijn ze vaak zo weer vertrokken. Het grote personeelstekort doet pijn. Designing the future: hoe prikkelen we generatie Z?**

Als moeder van twee pubers hoor ik dat hun primaire reden om te gaan werken - uiteraard! - geld verdienen is. De zomervakantie is geboekt en moet betaald worden. Het vinden van het juiste baantje valt echter niet mee.

Onze zoon Thomas werkte een maand of twee in de speelkeuken van een goed aangeschreven restaurant toen de eerste lockdown zich aandeede. Na eerst weinig aandacht op de werkvloer, volgden drie maanden zonder contact. Geen uitnodiging om eens langs te komen, wellicht een maaltijd te bestellen, een paar uurtjes te helpen. Of gewoon interesse in hoe het ging. Het eerste appje dat hij weer kreeg, bestond uit één regel van de chef: ‘Kun je zaterdag werken?’. Thomas was inmiddels begonnen bij de bouwmarkt.

In zijn nieuwe shirt en op zijn veiligheidsschoenen zette hij daar in korte tijd heel wat stappen; welwillend om klanten vriendelijk te woord te staan. Maar de eentonigheid van het vakkenvullen, en vooral het gebrek aan aansturing, maakte dat hij de handdoek in de ring wilde gooien. Ik vond dat hij dat niet zomaar kon maken - en spoorde hem aan om door te zetten - maar kon zijn vertrek niet voorkomen. Niemand leek te proberen hem aan boord te houden.

Er volgde nog een blauwe maandag in de bediening van een ketenhotel waar de verwachtingen over en weer qua uren en werkdagen niet bleken te matchen. En daar zat hij weer, teleurgesteld thuis op de bank. In zijn beleving had hij duidelijk aangegeven wanneer hij, in combinatie met school en sport, wél kon werken.

‘Hup, solliciteren jij!’ spoorde ik hem aan toen ik deze oproep zag:

*Wil jij deze zomer geld verdienen voor je vakantie naar Lloret de Mar of backpack-reis in Bali? Of gewoon om lekker zelf op de leukste terrassen te kunnen zitten shinen? Kom dan snel bij een van onze mooie zaken werken. We zoeken met spoed koks (!), afwassers & bediening!*

Hij wilde graag in ‘de spoel’ én de bediening. Lekker uren maken. Zoals gevraagd, stuurde hij een mailtje. Wachtte vervolgens een paar dagen op antwoord, werd door de restaurantmanager naar de chef verwezen (en weer terug), kreeg een afspraak op de vrijdagmiddag een week later en werd een dag van tevoren afgebeeld. Omdat het te druk was. Bovendien bleken ze alleen op zoek naar fulltimers. In de afwas... Thomas was boos. Ik begreep hem én leefde mee. De druk moest wel heel hoog zijn als je sollicitanten zo liet lopen.

Twee jaar na zijn debuut in de horeca is hij nu weer terug. Pas begonnen in een gezellig Zuid-Europees restaurant. Tijdens het vlotte sollicitatiegesprek werd Thomas uitgenodigd voor de jaarlijkse teammeeting. Om 10.00 uur op de zondag na het verzetten van de klok. Hij kwam er enthousiast van terug. ‘Het was leuk! We kregen een worstenbroodje, ik heb al wat geleerd én mocht op de teamfoto!’

Aandacht. Interesse. Het leuk hebben. Iets leren. En geld verdienen. Dát zijn de basis ingrediënten waar de jeugd van tegenwoordig warm voor loopt als je ‘t mij vraagt. En jij? Is ‘t herkenbaar?

Ik merk het in mijn trainingen, én thuis: de jammerlijke mismatch tussen ondernemers en de new kids on the block. Hopelijk schudden we elkaar op tijd wakker, om in te zien dat de nieuwe generaties de moeite waard zijn om in te investeren.

Contact in retail & horeca  
■ [DITISCONTACT.NL](https://www.diticontact.nl)

UP NEXT  
**MAARTEN WESSELS**

Maarten heeft met zijn jarenlange ervaring in de horeca en als trainer een scherp beeld over gastvrijheid. Hij kijkt met open ogen de wereld in en volgt de ontwikkelingen op de horeca arbeidsmarkt op de voet. Hoe gastvrij zijn wij?