

➤ Concept verslag digitaal Ledencongres 31 mei 2021

5

Kenmerk
2105010

Bijlage
Meest gestelde vragen en antwoorden via
Q&A

Aanwezig

10 **Leden:** 45 (waarvan 1 aspirant lid)

Hoofdbestuur:

15 Dick Koerselman (voorzitter), Bert Veldman (vicevoorzitter), Esther de Jong (secretaris/penningmeester), Dirk Breedveld, Willeke Croonen, Martien de Haan en Ronald Plokker

Werkorganisatie: Erwin Gosselink, Laura Kapper, Ronald van Rossum en Arnaud Stadermann,

20 **Notulen:** Jolanda Benschop

Afwezig met bericht (leden): 11

Afwezig zonder bericht: 26

25

Opening door Dick Koerselman, voorzitter FNV Horecabond

30 Dick Koerselman heet de 45 aangemelde leden van harte welkom bij dit digitaal Ledencongres namens het Hoofdbestuur. Hij meldt dat hij het jammer vindt dat het weer op deze manier moet, maar de maatregelen laten het nog steeds niet toe om bij elkaar te komen. Hij hoopt dat we elkaar snel weer live kunnen ontmoeten. Het Hoofdbestuur is net zoals de deelnemers Ledencongres digitaal aanwezig.

35 Vervolgens legt Dick Koerselman de spelregels van het digitaal vergaderen uit en wordt er een succesvolle testpoll uitgevoerd. De poll hebben we later in dit Ledencongres nodig om te kunnen stemmen. Enkele vragen zullen tijdens dit Ledencongres direct worden beantwoord, andere vragen worden later live door Esther de Jong en/of Dick Koerselman beantwoord. Er wordt een geluidsopname van dit Ledencongres gemaakt voor verslaglegging die later verwijderd wordt.

40

Het programma van de dag wordt besproken. In het kort puntsgewijs de onderwerpen:

- Opening, spelregels, test poll
- Vaststellen verslag Ledencongres 30 november 2020
- Stand van zaken sectoren en pensioenen
- 45 • Stand van zaken vereniging en werkorganisatie
- Jaarverslag 2020 (vragen kunnen gesteld worden via Q&A onderaan het scherm)
- Behandelen extra vragen Jaarverslag
- Vaststellen Jaarverslag 2020 en Decharge Hoofdbestuur
- Benoeming controlerend accountant
- 50 • Voorstellen Statutenwijzigingen
- Wijziging Huishoudelijk reglement en Reglement Strijdfonds

- Benoeming leden Raad van Toezicht
 - Bevestiging afgevaardigden Ledenparlement FNV
 - Hospitality Academy
 - Onderzoek imago leden en Horeca Info
- 5 • Afsluiting Ledencongres

Vaststellen verslag Ledencongres 30 november 2020

10 Dick Koerselman meldt dat het conceptverslag aan betrokken aanwezigen is toegezonden. Er waren geen inhoudelijke wijzigingen of opmerkingen binnengekomen. Het conceptverslag wordt ter goedkeuring via stemming voorgelegd. De uitslag is als volgt:

Voor: 33 (89%), tegen: 0 (0%), blanco: 4 (11%). Het verslag wordt hiermee goedgekeurd.

Impact corona crisis op onze sectoren.

15 Dick Koerselman vertelt per sector hoe het ervoor staat.

15 **Horeca:** afgelopen vrijdag vond er een persconferentie plaats van minister De Jonge en minister-president Rutte. Zij kondigden aan dat verdere versoepelingen aanstaande zijn. Cijfers op de IC en ziekenhuizen zijn gunstig, waardoor op 5 juni meer versoepelingen doorgevoerd worden en er zelfs sprake is van volledige opening van de horeca per 30 juni.

20 Probleem dat om de hoek komt kijken, is het personeelstekort dat we ook kenden eind 2019. De meeste bedrijven hebben hun best gedaan om vakkrachten vast te houden. Maar helaas hebben veel vakkrachten de sector verlaten. Wij willen als bond er werk van maken om het imago van de sector te verbeteren, door o.a. een fatsoenlijke nieuwe cao per 1 januari 2022 te realiseren, om vakkrachten te behouden en binnen te halen. En natuurlijk hopen we dat er nieuwe leden bijkomen. De werkplannen worden samen met de cao commissies besproken. We doen ons best om zichtbaar te zijn via de pers en we hebben goed contact met grote werkgevers en hebben een beter contact dan drie jaar geleden met KHN, maar we blijven alert.

30 **Contractcatering:** de druk op de bedrijven in de contractcatering is immens. Vooral thuiswerken heeft zijn weerslag op de bedrijven en de werkgelegenheid, het aantal werknemers in de catering was vorig jaar februari 17.000 en dit jaar 12.000. Het zal weer wat groeien, maar we gaan niet meer terug naar het oude. De verwachting is dat werkenden in Nederland niet alle dagen op kantoor zullen zijn.

35 Nog steeds zijn we in onderhandeling met werkgevers over het afsluiten van een cao die per terugwerkende kracht per 1 april 2021 ingaat. Donderdag 3 juni komt de cao commissie FNV Catering bijeen en zal gesproken worden over het mandaat. Daarnaast maken we ons klaar om de cao catering te moderniseren, samen met de leden en de cao commissie. In oktober praten we hierover met alle stakeholders in de catering.

45 **Recreatie:** onderdelen van de verblijfsrecreatie doen het goed. Het verhuur en de boekingen voor de zomer zien er goed uit. Mensen blijven in eigen land, veel meer dan andere jaren. Met de buurlanden daarbij ligt er een fantastisch seizoen op ons te wachten. We gaan ons prepareren op de cao die per 1 januari 2022 ingaat. Uiteraard worden de cao commissie FNV Recreatie en de leden in deze sector hierin meegenomen.

50 **Pensioenfondsen Horeca & Catering:** door vertragingen wegens corona moet minister Koolmees de wetswijzigingen voor het nieuwe pensioencontract een half tot een jaar later vaststellen en dat heeft invloed op de plannen die wij in de pensioenfondsen Horeca & Catering en Recreatie hebben om voor 2026 onze regelingen om te zetten in een goed

pensioenvoorziening. Voorbereidingen worden getroffen en leden van de cao commissies en alle leden in deze sectoren worden hierin gehoord. In het najaar komen we hierop terug.

Pensioenfonds Recreatie:

Dick Koerselman meldt dat we met werkgevers na de zomer over pensioen om de tafel gaan.

5 De rente is inmiddels licht gaan stijgen en dat is positief. Wij merken dat zelf persoonlijk niet, maar wel de pensioenfondsen en de dekkingsgraden zijn beter geworden en hopelijk hoeven de pensioenen volgend jaar niet gekort gaan worden en wellicht kunnen we denken aan een indexatie.

10 Per Q&A wordt een vraag gesteld over vacatures bij het Verantwoordingsorgaan Pensioenfonds Horeca & Catering. Dick meldt dat er inmiddels twee bestuursleden zijn toegetreten tot het Verantwoordingsorgaan Pensioenfonds Horeca & Catering en dat het Verantwoordingsorgaan Pensioenfonds Recreatie ook twee vacatures had, waarvan één vacature inmiddels is voorzien van een actief lid. Mochten er uit dit congres geïnteresseerden zijn, meldt u zich dan aan.

Stand van zaken vereniging en organisatie

20 Instroom en uitstroom leden:

Esther de Jong geeft een toelichting op het ledentaloverzicht, waarin te zien is dat de het jaar 2020 een mooi en succesvol jaar was met een netto ledengroei van 6% (1.413 leden). In 2019 hadden we nog te maken met een ledenverlies van 460 leden.

Instroom en uitstroom januari tot en met december 2020 - 2019



Sector	Instroom jan-dec 2020	Instroom jan-dec 2019
Horeca	4.532	2.421
Catering	522	548
Recreatie	136	104
ZZP	288	0
Totaal	5.478	3.073

Sector	Uitstroom jan-dec 2020	Uitstroom jan-dec 2019
Horeca	3.414	2.985
Catering	444	342
Recreatie	174	206
ZZP	33	0
Totaal	4.065	3.533

Netto ledengroei jan-dec 2020:
+ 1.413 leden = 6%

Netto ledengroei jan-dec 2019:
- 460 leden

Sector	Instroom jan-apr 2021	Instroom jan-apr 2020	Instroom jan-apr 2019
Horeca	1.171	1.492	804
Catering	114	147	120
Recreatie	34	44	43
ZZP	25	15	0
Totaal	1.344	1.698	967

Sector	Uitstroom jan-apr 2021	Uitstroom jan-apr 2020	Uitstroom jan-apr 2019
Horeca	1.475	1.090	1.050
Catering	257	107	122
Recreatie	60	61	62
ZZP	59	2	0
Totaal	1.851	1.260	1.234

Ledenverlies jan-apr 2021:

- 507 leden

Netto ledengroei jan-apr 2020:

+ 438 = 2%

Ledenverlies jan-apr 2019:

- 267

Instroom 2021 ligt **hoger** dan op het niveau van 2019. Echter ligt de uitstroom hoger door met name sectorverlaters (niet beïnvloedbaar).

5 Het instroom- en uitstroomschema van januari tot en met april 2021, in vergelijking met 2020 en 2019, laat zien dat de instroom in 2021 hoger ligt dan in 2019. Echter ligt de uitstroom ook hoger door met name de sectorverlaters en hier hebben wij als bond geen invloed op. Esther hoopt dat we de nieuwe leden kunnen vasthouden, nu de horeca weer open mag en zij spreekt de verwachting uit dat zij in november met een beter bericht kan komen.

10 **Stand van zaken vereniging en werkorganisatie:**

15 De Week van jouw Toekomst, een online event voor cateringmedewerkers, die van 1 tot 5 maart dit jaar digitaal gehouden werd met kookvideo's en e-learnings, laat een prachtig resultaat zien. 18 cateraars deden hieraan mee, bijna 800 e-learnings zijn aangevraagd, er zijn meer dan 1.200 nieuwe contacten gelegd en op social media hadden we een bereik van 12.000 views per video. Deze week liep zo goed, dat erover gedacht wordt om 'De Week van de Catering' naast fysiek ook digitaal aan te bieden voor in de toekomst.

20 In 2020 zijn er veel vragen gesteld door leden/niet-leden vanwege de coronacrisis. Mede ook omdat leden meer hun weg vinden via digitale kanalen is inmiddels het contact wat afgenomen. Ons opleidingsplatform, Hospitality Academy, is flink geoptimaliseerd met nieuwe webinars, trainingen en vragenuurtjes (straks meer hierover). Daarnaast hebben we een aantal onderzoeken uitgevoerd o.a. onder zzp'ers. In onze Missie en Visie hebben wij toegezegd onderzoek te verrichten naar ons imago en ons ledenblad Horeca Info, de laatste twee onderwerpen komen later op dit Ledencongres terug.

25 Met het oog op transparantie lijkt het Esther de Jong goed en juist om het Ledencongres te informeren over de verhoging van de (onbezoldigde) onkostenvergoeding van het Hoofdbestuur met €200 naar €1.200 per jaar excl. de reiskosten. De onkostenvergoeding stond al jaren op €1.000 en is daarom aangepast geïndexeerd.

30

Huldiging ereleden FNV Horecabond:

Esther de Jong is verheugd te kunnen melden dat zij en Dick Koerselman twee leden als erelid hebben mogen huldigen, te weten Gerard Kogelman, die tevens 50 jaar trouw lid is van de

bond, en Benno Suijker. Filmpjes waarin de ereleden worden bedankt voor hun inzet, kennis en betrokkenheid worden getoond.

Jaarverslag 2020

- 5 Het Jaarverslag 2020 is rondgestuurd, zodat iedereen vragen hierover van tevoren al kon stellen. Deze vragen zijn beantwoord. De gestelde vragen gingen vooral over ledentallen, leeftijdscohorten en de leesbaarheid van de cao's.

Esther de Jong geeft een toelichting op het Jaarverslag 2020. Bij vragen kunnen leden gebruik maken van Q&A, onderaan het scherm. Er volgt een toelichting op onderdelen uit het
10 Jaarverslag 2020, zoals het Bestuursverslag, ICT, financiën, jaarrekening en op het doel: het afleggen van de verantwoording en het verlenen van decharge. De belangrijkste gebeurtenissen in 2020 worden genoemd: zo is er gestart met de uitvoering van de reorganisatie en zijn we in 2021 bezig met de opbouw. Verder zijn er vele besparingen gerealiseerd, maar COVID-19 had ook financiële effecten op de sectoren en de
15 werkorganisatie.

Bestuursverslag

De inkomsten en uitgaven blijven onder controle, maar hoe verlopen processen zo efficiënt en open mogelijk, is de vraag. Esther: Dit hebben we gedaan door o.a. verbetering op het ledenportaal, zodat leden hun eigen zaken zelf kunnen regelen. Ook kunnen we zorgvuldiger
20 grote groepen leden mailen en informeren. Ook de betalingen door leden is een stuk verbeterd en makkelijker geworden. Gegevens van leden worden beter geregistreerd, waardoor onze dienstverlening hier beter op kan aansluiten.

Esther wijst op de impact die COVID-19 had binnen de organisatie, waardoor in no-time alle processen binnen de werkorganisatie digitaal gemaakt zijn. Dit had een enorme druk op de
25 ICT-kosten (systemen en inzet externe ICT-specialisten) en ook op de investeringen die we versneld hebben moeten doen, die we anders verspreid in een paar jaar hadden gedaan. Ook hebben vele leden de sector verlaten en om die reden hun lidmaatschap opgezegd. Door de vele vragen die binnenkwamen op het Contactcenter is er geïnvesteerd in extra formatie op deze afdeling. Eind 2022 zullen de cijfers dan ook niet groen zijn, is de verwachting. Esther vraagt hiervoor begrip van het Ledencongres. Hoeveel extra tijd er wel nodig is, hoopt zij in
30 2022 te kunnen melden tijdens de formele evaluatie.

Esther licht het exploitatieresultaat vervolgens toe.

- De opbrengsten uit beleggingen (€497.800) zijn hierin niet meegenomen.
- In het bedrag bij Personeelskosten is de afdeling Individuele Belangenbehartiging
35 opgenomen. De juristen van deze afdeling waren in 2020 langer in dienst dan gepland (was een onderdeel van de reorganisatie). Ook de extra formatie die ingezet is op de afdeling Contactcenter zit hierbij.
- Communicatie en Ledenwerving geeft een vertekend beeld. Dat komt omdat de activiteiten die we doen, gefinancierd uit de subsidies, hierin zijn verwerkt. Voorheen
40 hadden we twee Jaarrekeningen, die van FNV Horecabond en van Stichting Projecten. Die twee jaarrekeningen zijn samengevoegd tot één.

Verschil exploitatieresultaat versus begroting:

Hierin is te zien dat er door COVID-19 €666.024 meer aan personeelskosten is uitgegeven
45 boven de begroting.

Op Verloop exploitatieresultaat op hoofdlijnen, zie je het verschil in baten, personeelskosten en overige lasten in 2018, 2019, 2020 en 2021. Het totaal verlies was in 2018 nog €2.880.000 en in 2021 zal dit €1.801.000 zijn. We lopen nu op schema, zitten er zelfs iets onder. Belangrijk is

om hierbij te kijken naar de incidentele (eenmalige kosten) en de structurele (vaste) kosten van ruim 1 miljoen, respectievelijk ruim 7 ton. Uiteindelijk moeten de structurele kosten op 0 uitkomen.

Toelichting overige gegevens jaarverslag/terugkoppeling accountantscontrole 2020:

5 De accountant is van mening dat de Jaarrekening een getrouw beeld geeft en de algemene impressie bij interne beheersingsomgeving is, dat de controle-omgeving van goed niveau is. De mogelijkheden tot verbetering van de interne beheersing bij het uitbesteden van IT zijn van toenemend belang.

10 We hebben een goedgekeurd accountantsverklaring ontvangen, alles is in orde, maar we mogen deze jammer genoeg niet laten zien op dit Ledencongres. Dit is een van de redenen dat we ook graag willen overstappen naar een nieuwe accountant, daar komen we later op terug.

Korte pauze, gevolgd door behandelen extra vragen Jaarverslag 2020.

Er is één vraag binnengekomen via de Q&A. Deze vraag is opgenomen in de bijlage.

15

***Hierna volgt een stemronde over het Vaststellen Jaarrekening 2020
Het Ledencongres stelt de Jaarrekening 2020 met 29 stemmen voor (94%) en 1 onthouding (6%) vast.***

20 Verlenen decharge gevoerde beleid:

Met het verlenen van decharge aan het Hoofdbestuur voor het gevoerde beleid, zegt het Ledencongres feitelijk dat het Hoofdbestuur haar taken naar behoren heeft vervuld. Het effect van het verlenen van decharge is, dat de leden van het Hoofdbestuur niet later door de vereniging persoonlijk aansprakelijk kunnen worden gesteld voor het gevoerde beleid: zij hebben daarover aan het Ledencongres verantwoording afgelegd en het Ledencongres heeft dat geaccepteerd.

25

Er volgt geen pauze, omdat er geen extra vragen zijn gesteld over de verlening decharge gevoerde beleid. Dick Koerselman benadrukt dat het Hoofdbestuur uitgesloten is van stemmen.

30

***Hierna volgt een stemronde over Verlenen decharge gevoerde beleid
Het Ledencongres verleent decharge aan het Hoofdbestuur voor het gevoerde beleid over 2020 met 26 (96%) voor en 1 blanco: (4%).***

35 Voordracht vanuit selectiecommissie voor nieuwe accountant/Benoeming controlerend accountant

Esther licht toe dat vanaf de controle 2019 extra ingezet is op verbetering van de efficiency van de controle, maar dat de huidige accountant (Price Waterhouse Coopers) nog steeds hoge rekeningen stuurt. Daarnaast doet PWC het werk al lang en gebeurt er teveel op de automatische piloot. De scherpe blik van de accountant missen we, die we juist zo hard nodig hebben. Het is heel gebruikelijk dat je om de 7 á 8 jaar verandert van accountant, deze accountant hebben we al vanaf ongeveer 2009.

40

45 Vanuit de selectiecommissie (bestaande uit Bert Veldman, lid Hoofdbestuur met portefeuille financiën, Ronald van Rossum, manager financiën en Esther de Jong, penningmeester/secretaris) is er voordracht voor een nieuwe accountant. De geselecteerde accountants voor een nadere toelichting zijn Flynth, Countus en WITH.

De voordracht vanuit het Hoofdbestuur op basis van het advies van de selectiecommissie voor Countus is gebaseerd op o.a. het lage tarief, de investering door Countus middels een uitgebreide bedrijfs-APK (dat wil zeggen dat ze het eerste jaar alle processen nogmaals

50

doornemen) en vanaf twee jaar volgt een efficiëntere controle door optimalisatie samenwerking en verkregen kennis van FNV Horecabond. Daarnaast zeggen zij toe dat zij met het Ledencongres kennis willen maken en een toelichting willen geven.

- 5 De vraag die via Q&A binnenkomt of de accountant Countus transparant is, kan Esther de Jong voluit bevestigen.

Vraag: stemming controlerend accountant 2021:

- 10 ***Het Ledencongres verstrekt aan Countus de opdracht tot het controleren van de Jaarrekening 2021 en verder tot wederopzegging met 100% voor.***

Een korte Pauze volgt.

Voorstellen statutenwijziging

- 15 Dick Koerselman meldt dat er per 1 juli 2021 een nieuwe wet van kracht is, de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR), die gevolgen heeft voor het Hoofdbestuur. Door implementatie van deze wet zijn wij genoodzaakt het Hoofdbestuur op te knippen in een Bestuur (het huidige dagelijks bestuur) en een Raad van Toezicht (het huidige Hoofdbestuur). Deze voorstellen zijn gestuurd naar deelnemers van het Ledencongres. Er zijn hierover een aantal vragen gesteld over wat bedoeld wordt met die wijzigingen. Deze zijn vooraf
20 beantwoord.

- In de praktijk komt het erop neer dat de bevoegdheden van het Ledencongres niet veranderen. Nadat de statuten bij besluit van het Ledencongres zijn gewijzigd, zal aan het Ledencongres het besluit tot benoeming van de leden van de Raad van Toezicht worden voorgelegd. De
25 voorgedragen leden zijn de huidige onbezoldigde leden het Hoofdbestuur, die afgelopen november door het Ledencongres zijn gekozen. Evaluatie vindt plaats na een jaar.

- Ontstentenis of belet wordt gebruikt bij afwezigheid van een bestuurder: wie bestuurt de bond als het Bestuur niet kan besturen, bijvoorbeeld door ontslag, ziekte of schorsing. In ons geval
30 gaat de Raad van Toezicht een of meerdere personen aanwijzen om een Ledencongres te organiseren, waar dan eventueel weer nieuwe bestuurders gekozen kunnen worden. Een reglement hiervoor wordt opgezet en voorgelegd aan het Ledencongres. Overige algemene punten die meegenomen zijn, heeft eenieder kunnen lezen. Bij Toevoegen definitie sectorgroep, zegt Dick dat dit punt terugkomt in een volgend Ledencongres.

- 35 Wijziging Huishoudelijk reglement en Reglement Strijdfonds

Dick Koerselman zegt dat de implementatie WBTR het gevolg is dat we ook veranderingen in het Huishoudelijk Reglement en Reglement Strijdfonds moeten aanbrengen.

- 40 Er zijn geen vragen over de statutenwijziging/Huishoudelijk Reglement en Reglement Strijdfonds binnengekomen en kan overgegaan worden tot stemming.

Hierna volgt een stemming over Besluit tot statutenwijziging:

- Een wijziging van de statuten van FNV Horecabond, conform het door Van Benthem & Keulen advocaten & notariaat te Utrecht opgestelde concept van die akte met kenmerk VI/401894.01:***

Voor: 31 (100%)

Hierna volgt een stemming over het Huishoudelijk Reglement:

- Besluit 1: Besluit tot wijziging Huishoudelijk Reglement:***

50 ***Voor: 31 (100%)***

Besluit 2: Besluit tot *Wijziging Reglement Strijdfonds*:

Voor: 36 (100%)

Benoeming leden Raad van Toezicht

- 5 Aan het Ledencongres zal per lid van voorheen het Hoofdbestuur een voorstel tot benoeming worden voorgelegd. Eenieder kan zijn stem uitbrengen, behalve het lid zelf.

Benoeming Willeke Croonen tot lid van de Raad van Toezicht:

Voor: 31 (88%)

10 Tegen: 2 (6%)

Blanco: 2 (6%)

Benoeming Martien de Haan tot lid van de Raad van Toezicht:

Voor: 35 (97%)

15 Tegen: 0 (0%)

Blanco: 1 (3%)

Benoeming Ronald Plokker tot lid van de Raad van Toezicht:

Voor: 34 (94%)

20 Tegen: 0 (0%)

Blanco: 2 (6%)

Benoeming Bert Veldman tot lid van de Raad van Toezicht:

Voor: 34 (92%)

25 Tegen: 0 (0%)

Blanco: 3 (8%)

Benoeming Dirk Breedveld tot lid van de Raad van Toezicht:

Voor: 35 (95%)

30 Tegen: 0 (0%)

Blanco: 2 (5%)

- 35 Hiermee zijn de leden Raad van Toezicht door het Ledencongres gekozen. Dick Koerselman zegt dat wij met deze stemming en benoeming voldoen aan de wet WBTR. Hij bedankt de medewerkers voor het vele voorwerk om dit voor elkaar te krijgen en meldt dat wij als bond vooroplopen op andere FNV-bonden die deze wet nog moeten toepassen in hun organisatie.

Bevestiging afgevaardigden Ledenparlement FNV

- 40 Dick Koerselman licht toe dat de benoeming van de leden van het Ledenparlement precies viel tussen twee Ledencongressen in. Het had geen zin om voor de benoeming van leden van het Ledenparlement een aparte Ledencongres te organiseren. Daarom heeft het Hoofdbestuur besloten de enige twee kandidaten te kiezen als afgevaardigden en vervolgens in dit Ledencongres een bevestiging te vragen. Sonja Homan en Ronald Plokker hebben het werk voor het Ledenparlement in het verleden heel goed gedaan. Spreker vraag de bevestiging van
- 45 het Ledencongres:

Bevestiging Afgevaardigden Ledenparlement FNV:

Sonja Homan en Ronald Plokker:

Voor: 33 (94%)

50 Tegen: 0 (0%)

Blanco: 2 (6%)

Een korte pauze volgt.

Update Hospitality Academy

5 Karlijn Kneepkens stelt zich voor. Zij is tien jaar werkzaam bij FNV Horecabond en houdt zich bezig met alles wat met opleiding, scholing en ontwikkeling te maken heeft. In september vorig jaar zijn we met ons opleidingsplatform live gegaan. Het platform is vooral gericht op persoonlijke ontwikkeling. Karlijn verwijst naar de website www.hospitalityacademy.nu.

Karlijn geeft een extra toelichting op de volgende onderdelen van het platform:

- 10 1. Het aanbod online workshops, zoals de workshop Agressie op de werkvloer. Deze laatste workshop is bedoeld voor medewerkers, bijvoorbeeld in de bediening, die nu in de coronatijd gasten erop moeten aanspreken dat het terras om 20.00 uur gesloten wordt en hoe je daarmee om gaat.
- 15 2. Webinars Werk en inkomen, met o.a. Online vragenuurtje, gaat vooral over de coronacrisis. Iedereen mag vragen stellen, en de specialisten zitten klaar om de vragen te beantwoorden. Voor nieuwe leden is de online workshop Welkom bij FNV Horecabond, waarin verteld wordt wat wij als bond kunnen betekenen.
- 20 3. Aanbod online workshops via de FNV Zelfstandigen en FNV Professionals: zij bieden gratis webinars aan aan onze leden. Daarnaast wordt er samengewerkt met derden, zoals de Gastvrijheidscoach en Menea (loopbaanbegeleiding). Zodra de subsidies het weer toelaten, zal opnieuw gekeken worden naar de samenwerking met deze twee.

25 Karlijn zegt dat we constant in ontwikkeling zijn, ook op het gebied van e-learnings voor de catering en horeca. De recreatie is in de maak. De podcasts over rechten en plichten in de horeca worden goed beluisterd. Karlijn adviseert om deze eens te gaan beluisteren (die via de website te beluisteren zijn) en ze duren slechts 15 minuten. Webinars blijven, maar Karlijn hoopt dat zij enkele trainingen vanaf september dit jaar weer fysiek kan geven. Op dit moment geeft FNV Horecabond ook fysieke schoolvoorlichting. Deze voorlichting loopt al jaren en zal in de toekomst ook deels via Hospitality gaan lopen, zodat alles op dezelfde plek te vinden is. De e-learnings worden mede bekostigd uit subsidies.

Er volgt een filmpje over de e-learning in de catering Ontwikkel je leiderschapskwaliteiten.

35 Cijfers van totale deelname aan het opleidingsplatform laten zien dat in januari het aantal deelnemers aan de webinars 30 was en in april 159. Een sterke stijging. Bij 950 aanvragen, waarvan 600 gebruikers, licht Karlijn toe dat een gebruiker zich voor meerdere e-learnings kan aanmelden.

Als laatste doet Karlijn een oproep naar het Ledencongres: wat zouden jullie graag op het platform willen zien? Karlijn hoopt na vanmiddag dat meer deelnemers de opleidingen weten te vinden. Alle feedback, suggesties, ideeën zijn van harte welkom. Zij benadrukt dat we geen vakinhoudelijke trainingen geven, maar wellicht kan dat in de toekomst met derden.

40 **Onderzoek imago leden en Horeca Info**

Karin van der Horst geeft een toelichting op het Imago-onderzoek. Het eerste Imago-onderzoek is uitgevoerd in maart 2021. Dit onderzoek is de nulmeting, daar bedoelen we mee dat een dergelijk onderzoek jaarlijks vanaf nu gaat plaatsvinden. Om op deze manier de verschillen Niet alleen leden maar ook niet-leden uit eigen bestanden worden hierin meegenomen. Het onderzoek ging vooral over de naamsbekendheid en over het beeld dat men heeft over FNV Horecabond. Ook werd gevraagd welke geboden diensten men het belangrijkste vindt.

Door ons is gekeken wat er opviel, wat er mee gedaan wordt en hoe het verder opgepakt gaat worden.

- De kwaliteit van de juridische dienstverlening staat altijd al hoog in het vaandel. We gaan ons meer inzetten op het meten van kwaliteit na afsluiten juridische dossiers en contact met ons Contactcenter.
- 85% weet dat FNV Horecabond optreedt als belangenbehartiger voor de sector, maar voor 35% van de leden en 46% van de niet-leden is het niet helemaal duidelijk wat FNV Horecabond precies doet. We gaan daarom een communicatieplan maken, waarin nog beter blijkt wat FNV Horecabond doet voor leden, die toepasbaar wordt in zowel de ledenwerving als ledenbehoud. In de werkzaamheden van CBB zal nog meer het "Samen sta je sterk" laten terugkomen en communiceren.
- Uit onderzoek bleek dat men via een digitaal ledenpanel inspraak zou willen hebben bij FNV Horecabond. Komende periode wordt verder onderzocht wat de wensen en mogelijkheden op dit gebied zijn.

Al met al mogen we tevreden zijn met de resultaten uit het onderzoek. De 1-meting vindt volgend jaar april 2022 plaats.

Horeca Info: opzet onderzoek

Karin van der Horst laat zien dat er een onderzoek heeft plaatsgevonden over ons ledenblad Horeca Info. De insteek van de uitnodiging onderzoek was: waar haal jij je informatie vandaan, hoelang ben je lid, hoe vind jij de Horeca Info en hoe vaak lees jij dit blad. Uit onderzoek blijkt dat circa 76% Horeca Info tenminste doorbladert. Op de vraag wat men het liefst leest in het blad, staat juridische informatie met stip op 1. Ook zaken als ontwikkeling en geldzaken en vakbondswerk scoren. Verder zorgt Horeca Info voor relevantie lidmaatschap, gevoel van samen sterk en verbinding.

Via Q&A kunnen leden aangeven of zij onderwerpen missen in de Horeca Info.

Op de vraag of Horeca Info fysiek of mogelijk ook digitaal kan, zegt 61% de voorkeur te hebben voor papieren versie. Jongeren hebben minder grote voorkeur voor papier dan oudere leden.

Geconcludeerd kan worden dat:

- 4 á 5 gedrukte Horeca Info's per jaar voldoende is. Daarom houden we 4 gedrukte Horeca Info's , waarvan een Horeca Info Special voor alle leden;
- Horeca Info ook digitaal in pdf-vorm aangeboden gaat worden, aan nieuwe leden wordt gevraagd of zij de Horeca Info digitaal of op papier willen ontvangen;
- Er wat gedaan mag worden aan de vormgeving van het magazine;
- De inhoud aangepast mag worden: meer juridisch, meer plek voor opleiding en ontwikkeling, actualiteit en geldzaken. Ook worden de mogelijkheden voor vacatures bekeken.

Aan het Ledencongres wordt gevraagd of men een andere naam voor de Horeca Info zou willen en zo ja, welke naam.

Nee: zeggen 23 leden (70%).

Ja, maar ik heb geen suggestie: 7 leden (21%)

Ja, mijn idee is.... (via Q&A): 3 leden hebben via Q&A suggesties aangedragen (9%).

Hiernaar wordt gekeken.

Dick Koerselman bedankt Karin voor haar inbreng en aan het Ledencongres vraagt hij om input te leveren.

Afsluiting Ledencongres

5 Voordat Dick Koerselman het Ledencongres afsluit, zegt hij dat er één opmerking is
binnengekomen over de benoeming van de twee FNV leden voor het Ledenparlement: Richard
van Dooren had graag meer aandacht gewild voor deze verkiezing. Dick licht toe dat er in
november/december via de Horeca Info en via de website en nieuwsbrieven aandacht besteed
10 is aan de verkiezingen voor het Ledenparlement. Hij bedankt Richard van Dooren voor zijn
opmerking en zegt toe deze opmerking mee te zullen nemen met de evaluatie.

Dick Koerselman stelt dat we hiermee aan het eind zijn gekomen van dit digitale
Ledencongres. Hij en Esther de Jong stellen vast dat het een enorme opdracht is geweest aan
15 de leden om het Ledencongres op deze manier bij te wonen. Daarnaast waren er een paar
taaiere onderwerpen, maar gelukkig ook twee leuke presentaties van Karin en Karlijn. Maar
elkaar ontmoeten in een zaal is prettiger en laten we hopen dat we de volgende keer elkaar
weer fysiek gaan treffen in een zaal om een debat te kunnen voeren. We gaan er dan een mooi
fysiek Ledencongres van maken dat afgesloten gaat worden met een goeie borrel zodat we
20 elkaar weer eens kunnen spreken.

Daarnaast bedankt hij alle medewerkers en alle actieve leden die dit Ledencongres tot een
succes hebben gemaakt. En het Ledencongres: bedankt voor het vertrouwen in het oude
Hoofdbestuur en de nieuwe Raad van Toezicht. Blijf allen gezond en graag tot de volgende
keer!