



Co-funded by the European Commission

Een manier om het bedrijf “menselijker” te maken

Plaats van handeling:

Restaurant

Verteller:

Mr. Muñoz, eigenaar van het restaurant

Synopsis:

Maria, die het syndroom van Down heeft, vond een baan als serveerster in een restaurant en maakte het verschil

Een wederzijds voordeel

“Volgens mij ligt succes in het verschil dat je kunt maken. Mijn restaurant ligt in een populaire wijk en onderscheidt zich van de rest door met veel zorg goede gerechten te serveren en mensen met een beperking onder het personeel aan te nemen. Zo lever ik een persoonlijke sociale bijdrage, en dat vind ik persoonlijk belangrijk. Er is ook een wederzijds voordeel. Ik ontdekte dat het feit dat twee werknemers met het syndroom van Down in mijn restaurant werkten, een 'kwaliteitsreclame' creëerde die zich via mond-tot-mondreclame verspreidde. Dit versterkte de reputatie van mijn restaurant, zowel door het aantrekken van klanten vanwege de sociale component van het restaurant als door het creëren van nieuwe samenwerkingen met stichtingen of andere bedrijven die geïnteresseerd waren in dit bedrijfsmodel.”

Het was Lourdes die me aanmoedigde

“Ik had al een nauwe en persoonlijke relatie met de stichting Down, zelfs voordat ik het restaurant opende. Het was namelijk mijn eigen persoonlijke idee om een restaurant te openen met werknemers met een beperking als een van de kernonderdelen van het bedrijf. Ik besprak mijn idee met Lourdes, een arbeidsdeskundige bij de Down stichting en zij heeft mij echt gesteund bij het vormgeven van het concept van het restaurant. Ik had ook contact met andere stichtingen, zoals die voor de zorg voor mensen met cerebrale parese, en zocht ook bij hen manieren om samen te werken.”

De stage is de sleutel

“Zodra het restaurant was opgezet, begon mijn werving. Lourdes vroeg me naar de profielen die ik zocht. Ik beschreef een reeks taken die bij het profiel hoorden, zoals bijvoorbeeld 'de tafels van het restaurant dekken en mijn klanten informeren over de aangeboden gerechten'. Ik noemde ook enkele noodzakelijke eigenschappen, zoals bereidheid en leergierigheid. Vervolgens selecteerde zij vier profielen en uit deze lijst koos ik voor Maria, die toen begon met een stage van een maand. Tijdens deze periode kon ze leren en haar vaardigheden voor de taken ontwikkelen. Zoals Lourdes me vertelde, was deze stage een uiterst verrijkende ervaring voor Maria, zowel op het werk als in het leven. Het gaf haar een voordeel bij het solliciteren naar andere banen en het gaf haar de kans om uit te vinden of ze het werk aankon en of ze het leuk vond om dit werk te doen. Voor mij, als eigenaar van het restaurant, was het ook goed. Ik hoefde Maria niet te betalen tijdens deze proefperiode en ik was niet verplicht hen haar aan te nemen, mocht na die eerste proefmaand blijken dat er geen match was.”

Een maand om elkaar te leren kennen

“Deze periode van een maand was goed, om elkaar te leren kennen. Voor Maria was het in het begin wat moeilijk. De discipline om elke dag een uniform te dragen, de eetzaal schoon te maken, de afwas te doen enz. vroeg veel van haar. En bovendien moest ze getraind worden in het op een methodische manier uitvoeren van de verschillende taken. Dit hoort nu eenmaal bij het werken in een restaurant. Tijdens haar proefperiode, waarin ze in ploegen van vier uur werkte, kon ze dit oefenen. En kon ik erachter komen of ze het werk aankon.

Het is een succes als ik kan verdwijnen

"Lourdes begeleidde Maria in deze periode. Ik was dankbaar voor deze hulp. Ik had ook een begeleidende rol, maar moest tegelijkertijd zorgen voor het goed functioneren van het hele restaurant. Lourdes ondersteunde Maria en keek samen met haar hoe het werk zo goed mogelijk te doen. Bijvoorbeeld ging het over hoe om te gaan met tijd, het werken in een restaurant vraagt vaak om veel snelheid, het dekken van de tafels, enz. Aan het einde van die eerste maand, vertelde Lourdes me dat ze stopte met haar rol als Maria's begeleider, ze was klaar, Maria kende haar taken en zij was niet meer nodig. Zoals ze zei: "het is een succes als je als dienstverlener kunt verdwijnen". Vanaf dat moment nam ik de rol als leidinggevende over. Dat ik dat deed, was omdat ik ook van Lourdes had geleerd, dat het heel belangrijk is dat "degene die begeleidt houdt, iemand is die ook bij de aanname betrokken was."

De juiste verbinding maken

"Voor de optimale integratie van Maria in het personeelsbestand heb ik mijn meest 'spraakzame' werknemster aan Maria gekoppeld, zodat zij zich welkom voelde. En ik koppelde ook een van mijn werknemers met meer pedagogische vaardigheden aan Maria om haar de functies en de dynamiek van het restaurant aan te leren. Natuurlijk gebeurde dit alles onder mijn toezien oog."

Een natuurlijke en tegelijkertijd indrukwekkende ontwikkeling

"Ikzelf was echt onder de indruk van de snelle groei van Maria. Ik had echt bewondering voor de manier waarop Maria haar taken uitvoerde. Naast haar oorspronkelijke taken vroeg Maria de klanten om de rekening en nam ze bestellingen op met het digitale systeem. Deze taken nam Maria erbij toen ze eenmaal helemaal vertrouwd was met haar eerste serie taken. Ze kreeg veel hulp, maar ook genegenheid en warmte van al haar collega's. Vooral van de chef-kok, met wie ze een nauwere band had. De chef-kok hielp haar veel, gaaf haar ook op een vriendelijke manier kritische opmerkingen die haar beter maakten in haar werk. Ik voelde me gevlod toen Maria zelf zei dat ze enorm geholpen was door mijn team en door mij."

Een perfecte combinatie

"Ik wil graag de rol van Lourdes' werk als dienstverlener in de Stichting Down benadrukken. Bij het opstarten van onze samenwerking en het opstellen van de vacature heeft Lourdes een gedetailleerde analyse gemaakt van de functie, maar ook van de fysieke ruimte, het lawaai, het aantal mensen, enz. Bovendien kende ze de sterke en zwakke punten van haar werkzoekenden, wat het voor haar gemakkelijk maakt om hen te matchen met de meest geschikte jobs en bedrijven. De combinatie van haar kennis van haar werkzoekenden, gecombineerd met haar grondige analyse van de werktaken en mijn wensen over de benodigde competenties en eigenschappen voor de verschillende taken heb ik als zeer positief en professioneel ervaren."

Beste investering ooit

"Voor mij was dit de beste investering omdat iedereen wint. Vrij snel na de aanname werd bij een bredere groep mensen bekend dat er bij ons in het restaurant een medewerker met een beperking werkte. Die publiciteit was in feite mond-tot-mondreclame, die bijdroeg aan het idee dat mijn restaurant 'een ander restaurant' was. Uiteindelijk was het de beste reclameaanpak. De filosofie om mensen met een beperking in dienst te nemen trok veel klanten aan en we realiseerden een sterke vorm van klantenbinding. Als gevolg hiervan benaderden televisiezenders en andere media mij om over mijn ervaring te leren. Het belangrijkste voor mij is echter het creëren van een goede werkomgeving waar veel warmte en genegenheid heerst. Kortom, dit alles "vermenselijkt" het bedrijf. Het stimuleert mij om nieuwe projecten op te starten. En ik raad mijn collega restauranthouders aan om het ook gewoon eens te proberen."



Een betere onderneming is inclusief



Co-funded by
the European Union