

VERANTWOORD ONDERNEMEN IN DE HORECA

Duurzaamheid, veiligheid,
milieu en hygiëne

**GASTHEERSCHAP
I/D
HORECA**

HERMAN SIEBENS
PAUL THEVELEIN
STEVEN VROMMAN





INHOUDSOPGAVE

Deel 1	Wat is verantwoord ondernemen?	1
Hoofdstuk 1	Inleiding	1
1	Is er een probleem in de Horeca?	1
2	Situering van de problematiek van “verantwoord ondernemen”	1
2.1	Een nieuw besef in het bedrijfsleven	1
2.2	Een nieuwe benadering van de onderneming: “license to operate”	1
2.3	De nieuwe opdracht/doelstelling van de onderneming	1
Hoofdstuk 2	Hoe gaan we te werk?	1
1	Case: geknoei met voedselveiligheid in restaurant Xantippe	1
1.1	Stuatieschets	1
1.2	Probleemstelling	1
1.3	Oplossing	1
2	Omschrijven van de situatie (Stap 1)	1
3	Wie zijn de betrokkenen (Stap 2)	1
3.1	Definitie	1
3.2	Wat zijn ‘betrokkenen’?	1
3.3	De verschillende ‘betrokkenen’	1
4	Bepalen van de cruciale behoeften (de grenzen van fatsoen – Stap 3)	1
4.1	De behoeftenpiramide van Maslow	1
4.2	Probleemstelling bij analyse van behoeften	1
5	Toepassing op de situatie (Stap 4)	1
5.1	Onze intuïtie	1
5.2	De gemeenschap	1
5.3	De dialoog	1
5.4	Het beslissingsproces	1
5.5	Het verschil tussen een evaluatieprobleem en een keuzeprobleem	1
5.6	Taak	1
6	De mening van de expert in de zaak Xantippe	1
7	Werkblad	1

8	Oefeningen	1
8.1	Situatieschets 1: BTW bonnetjes	1
8.2	Situatieschets 2: Stress, stress, stress	1
8.3	Situatieschets 3: De keuze van Pierre Luizentruit	1
8.4	De mening van de expert op situatieschets 1, 2 en 3	1
9	Besluit	
10	Bibliografie	
Deel 2	De horeca binnen het kader van verantwoord ondernemen: duurzaamheid, hygiëne en veiligheid	1
Hoofdstuk 1	Inleiding	1
1	Wat verstaan we onder 'verantwoord ondernemen' in de horeca?	1
2	Wat verstaan we onder 'duurzaamheid'?	1
3	Hoe definiëren we een 'horeca – klant'?	1
4	Veilige voeding	1
5	Veilige voeding en wetgeving	1
6	Onveilige voeding: Oorzaken en voorzorgsmaatregelen	1
6.1	Drie soorten gevaar of drie soorten verontreiniging	1
6.2	Drie bronnen van verontreiniging: de mens, de omgeving en de grondstoffen	1
6.3	Taak: Zoek voor elk thema twee bijkomende voorbeelden	1
6.4	Voorzorgsmaatregelen voor elk van deze drie bronnen	1
Hoofdstuk 2	De relatie mens/bereide voeding	1
1	Persoonlijke hygiëne	1
1.1	Schema	1
1.2	Situatieschets	1
1.3	Probleemstelling	1
1.4	Oplossing	1
1.5	Wat onthouden	1
1.6	Enkele richtlijnen	1
1.7	Referenties van de Overheid	1
2	Gezondheidsbeoordeling	1
3	Opleiding	1

Hoofdstuk 3	De relatie omgeving/bereide voeding	1
1	Reinigingsschema	1
2	Ongedierte	1
3	Drinkbaar water	1
4	Technische controle apparatuur	1
Hoofdstuk 4	De relatie grondstoffen/bereid voeding	1
1	Aankoop	1
2	Stockagetechnieken	1
3	Kooktechnieken	1
4	Werkmethodes	1
5	Distributieschema's	1
Deel 3	De horeca binnen het kader van verantwoord ondernemen: milieu	1
Hoofdstuk 1	Ethische en duurzame aspecten van voeding: de ecologische voetafdruk	1
Hoofdstuk 2	Voeding en klimaat	1
1	Impact van transport (voedselkilometers)	1
2	Impact van vleesproductie (methaan en ontbossing)	1
3	Impact van indirect energieverbruik	1
Hoofdstuk 3	Ethische aspecten van voeding	1
1	Internationale handel (fair trade)	1
2	Nationale handel (situatie van de landbouw, korte keten)	1
3	Duurzaam ondernemen, de sociale aspecten binnen de eigen onderneming	1

Hoofdstuk 4	Voeding en Milieu	1
1	Voedingproductie en biodiversiteit	1
2	biologische voeding: voor en nadelen	1
3	gebruik van schadelijke producten in de teelt	1
4	Wat met GGO's	1
Hoofdstuk 5	Economische aspecten	1
1	Globalisering en impact ervan in Noord en Zuid	1
2	Tendenzen van besteding van huishoudens rond voeding	1
3	duurzaam ondernemen in de horeca	1

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

In deel 1 waar het begrip verantwoord (ook ethisch genoemd) werd uitgelegd, gaan we in dit hoofdstuk op zoek naar de redenen waarom we verantwoord en duurzaam zouden ondernemen in de horeca en hoe we met een aantal vaste gegevens dienen om te gaan.

De relatie mens – bereide voeding staat hierbij zeker centraal.

Ten einde mogelijke negatieve invloeden van bereide voeding op de gezondheid van de mens te voorkomen is er ook een navenante **wetgeving** opgesteld.

Bij het verantwoord en duurzaam ondernemen zijn er voor problemen of vragen steeds meerdere oplossingen mogelijk. In deel 1 hebben we vastgesteld dat er keuzes zullen moeten gemaakt worden en deze keuzes zijn zeker situatiegebonden (bv. relatie werkgever/werknemer).

1 Wat verstaan we onder 'verantwoord ondernemen' in de horeca?

Met het begrip **ondernemen** wordt bedoeld het werken in een horecazaak waarbij het aspect in loondienst of op zelfstandige basis voor dit onderwerp geen rol van betekenis speelt.

Zo wordt het begrip ondernemen niet beperkt tot het besturen maar uitgebreid tot **alle deelnemers in de onderneming** m.a.w. de zaakvoerder en de volledige keuken- en zaalbrigade.

Elke deelnemer onderneemt en zal zijn eigen rol moeten ontdekken in het verantwoord en duurzaam ondernemen.

Verantwoord omschrijft dat je tijdens je ondernemerschap rekening zal houden met het welzijn van alle partners waarmee je verbonden bent.

2 Wat verstaan we onder 'duurzaamheid'?

Het begrip **duurzaamheid** verwijst naar tijd en in combinatie met verantwoord ondernemen zal het begrip duurzaam inhouden dat de horecazaak in lengte van tijd blijvend winstgevend zal kunnen zijn, rekening houdend met alle andere betrokkenen.

3 Hoe definiëren we een 'horeca – klant'?

Als mens sta je, gelukkig maar, niet alleen op de wereld. Zo ook als ondernemer! Een ondernemer zonder klanten kan niet ondernemen. In onze reeks van relaties zal de klant aldus een zeer centrale rol spelen.

Wij dienen hier een onderscheid te maken tussen 2 soorten klanten:

- **De interne klant** is diegene aan wie wij een dienst of product leveren binnen de onderneming. Zo zal de interne klant van diegene die afwast de kok zijn aan wie hij een proper bord dient af te leveren.
- De consument of diegene die onze bereide voeding eet wordt de **externe klant** genoemd. De externe klant heeft duidelijke, niet altijd uitgesproken, verwachtingen in verband met de aangeboden voeding. Hij verwacht niet alleen dat de voeding lekker is maar ook een heilzame werking heeft op zijn gezondheid. Dit houdt evenzeer in dat hij verwacht dat hij niet ziek wordt m.a.w. hij verwacht niet dat zijn gezondheid in het gedrang komt door de aangereikte voeding.

Voor het vervullen van deze verwachtingen zal iedere deelnemer in de onderneming een taak hebben. Specifiek voor de verwachting 'niet ziek worden' zal het toepassen van **strikte hygiëneregels** door alle deelnemers noodzakelijk zijn.

Het aanbieden van voeding bereid onder deze strikte regels zal echter een **tevreden klant** tot gevolg hebben. En tevreden klanten keren terug, maken publiciteit,...

Kortom zorgen er voor dat we voortdurend kunnen ondernemen en aldus blijvend in het levensonderhoud van alle ondernemers voorzien. De begrippen verantwoord en duurzaam ondernemen zijn hier zeker op zijn plaats te noemen.

4 Veilige voeding

Veilige voeding betekent dat in alle stadia van de voedselketen, alle mogelijke risico's op microbiologisch, fysisch en chemisch gebied werden vermeden of onder controle gehouden. De producent of leverancier van voedingsmiddelen is verantwoordelijk voor het afleveren van veilige voeding.

5 Veilige voeding en wetgeving

Gezien de grote invloed van voeding op de volksgezondheid heeft de wetgever het nuttig geoordeeld voorschriften op te stellen met als doel de gezondheid van de **consument te beschermen** en die bij correcte toepassing het veroorzaken van **voedselinfecties en/of voedselintoxicaties voorkomen**.

De overheid is aldus ook een belangrijke betrokken partij waarmee we moeten rekening houden.

Om die reden zal je achteraan elk hoofdstuk een kader vinden waarin de voornaamste referenties vanuit de overheid over het besproken onderwerp terug te vinden zijn.

Gezien de complexiteit aan activiteiten en aanverwante problematiek in de horeca alsook de voortdurende veranderende maatschappij kan deze publicatie uiteraard niet volledig zijn. Het zal u wel een houvast bieden om verantwoord en duurzaam te ondernemen.

6 Onveilige voeding: oorzaken en voorzorgsmaatregelen

Hieronder vind je een opsomming van de diverse oorzaken van onveilige voeding maar evenzeer de voorzorgsmaatregelen die er voor zorgen dat je wel veilige voeding bekomt na het bereidingsproces.

6.1 Drie soorten gevaren of drie soorten verontreiniging

6.1.1 Microbiologisch gevaren of besmetting door micro-organismen (M)

- ziekteverwekkers: bv. Salmonella
- toxinevormers: bv; Bacillus Cereus
- schimmels
- virussen
- parasieten
- ...

6.1.2 Chemische of scheikundige gevaren (C)

- reinigings- en ontsmettingsmiddelen
- pesticiden
- smeermiddelen
- ...

6.1.3 Fysische gevaren of vreemde voorwerpen (F)

- haar
- nietjes
- splinters
- stukjes verpakkingsmaterialen
- insecten
- ...

6.2 Drie bronnen van verontreiniging: de mens, de omgeving en de grondstoffen**6.2.1 De mens****M:** handen niet gewassen na toilet**C:** nagellak**F:** haar**6.2.2 De omgeving**

- De inrichting
 - M:** besmetting van koelelement in koelcel
 - C:** verkeerd gebruik van ongediertebestrijdingsmiddelen
 - F:** afschilferende plafondverf
- Het materiaal
 - M:** onvoldoende ontsmette snijmachine
 - C:** onvoldoende nagespoelde vaat
 - F:** loskomende stukjes van snijplank

6.2.3 De grondstoffen**M:** Salmonella op kip**C:** residuen pesticiden op groenten**F:** aarde aan een krop sla**6.3 Taak: Zoek voor elk thema twee bijkomende voorbeelden****6.3.1 De mens****M**

.....

C

.....

F

.....

6.3.2 De omgeving:

- De inrichting

M

.....

C

.....

F

.....

- Het materiaal

M

.....

C

.....

F

.....

6.3.3 De grondstoffen

M

.....

C

.....

F

.....

6.4 Voorzorgsmaatregelen voor elk van deze drie bronnen**6.4.1 De mens**

- Persoonlijke hygiëne
- Medische onderzoek (gezondheidsbeoordeling)
- Opleiding

6.4.2 De omgeving:

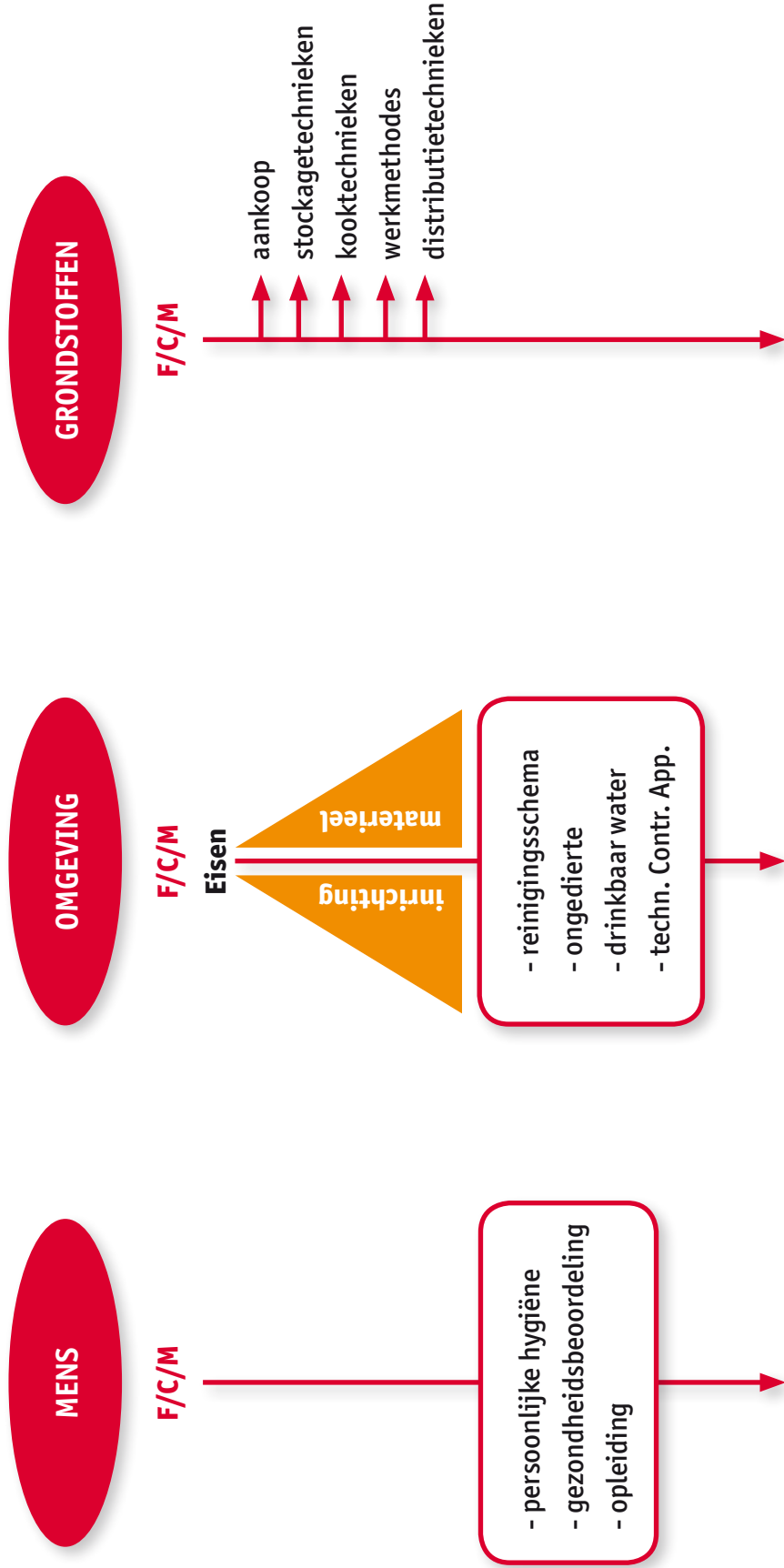
- Reinigingsschema
- Ongediertebestrijding
- Drinkbaar water
- Technisch controle apparatuur

6.4.3 De grondstoffen

- Aankoop
- Stockagetechnieken
- Kooktechnieken
- Werkmethodes
- Distributietechnieken

Dit alles kan in onderstaand schema ondergebracht worden:

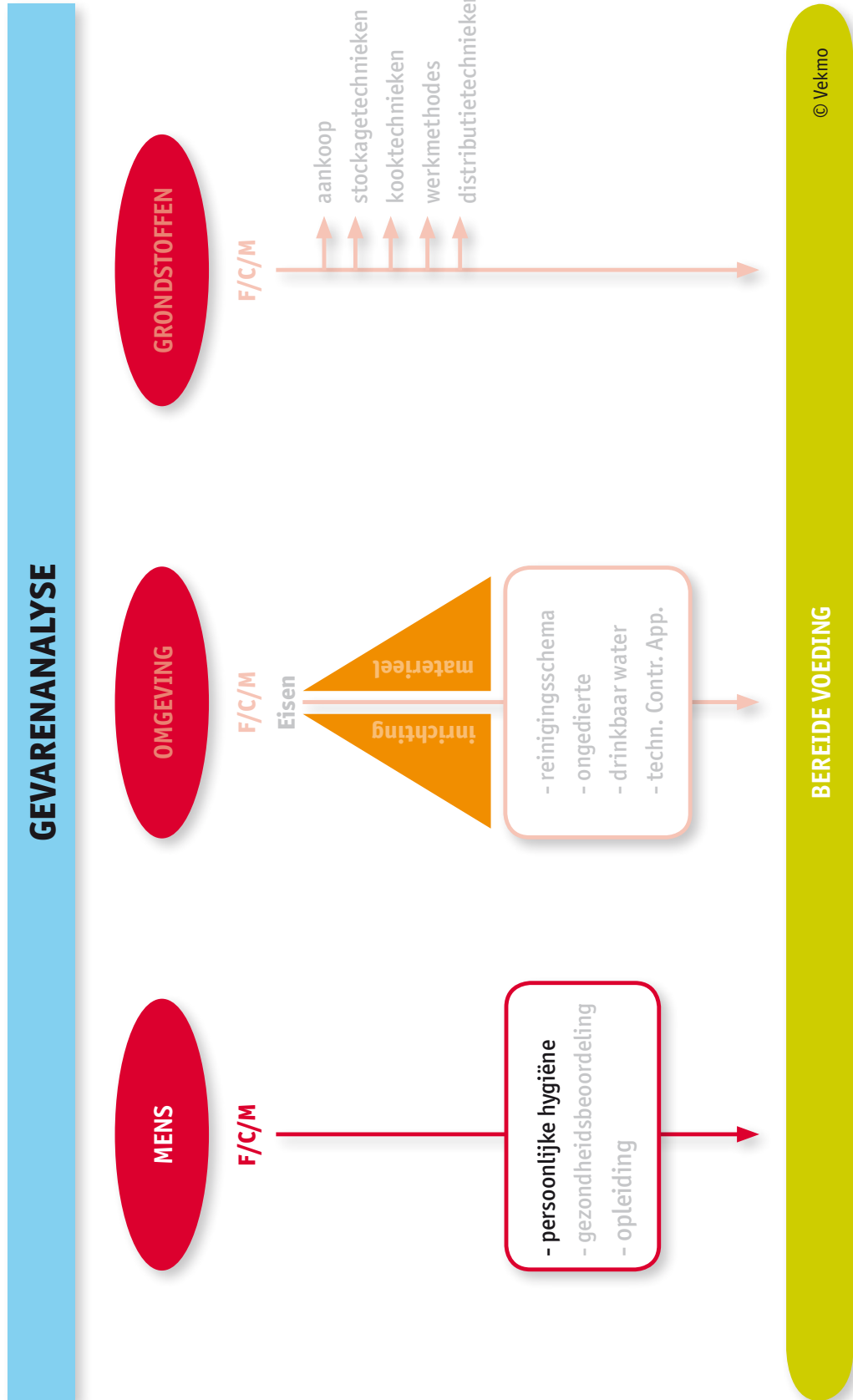
GEVARENANALYSE



HOOFDSTUK 2 DE RELATIE MENS/BEREIDE VOEDING

1 Persoonlijk Hygiëne

1.1 Schema



1.2 Situatieschets

Een keukenwerker komt in de keuken en ziet de chefkok (werknemer) met zwarte nagelranden het vlees versnijden.



1.3 Probleemstelling

- Welke partijen zijn hierin betrokken?
- Wat zijn de (mogelijke) gevolgen voor elke van de betrokkenen?

1.4 Oplossing

Een keukenwerker komt in de keuken en ziet de cheffok met zwarte nagelranden.

Betrokken partijen	Mogelijke gevolgen
De keukenwerker	Zonder communicatie Wordt zelf slordig op persoonlijke hygiëne Na communicatie Risico op slechte relatie met de cheffok
De restaurantbezoeker	- Risico op voedselinfectie of –intoxicatie - bij optreden
De collega werknemers	Minder motivatie op persoonlijke hygiëne
De werkgever	Bij optreden van voedselinfectie of – intoxicatie slechte publiciteit waardoor minder klanten Slecht rapport bij audit door FAVV
Het FAVV (Voedselagentschap)	Kans op diepergaande audit bij vaststelling en kans op uitvoeren van herhalingstoezichten.
De familie van de werknemer zelf en van de collega's	Door negatieve publiciteit, minder aantal klanten waardoor minder personeel noodzakelijk of zelfs sluiting zaak. Verminderd inkomen door verlies job en werkloosheid.
.....

1.5 Wat onthouden

De grootste bron voor het overbrengen van ziektekiemen op voedsel is de mens zelf.
Hij kan (onbewust) drager zijn van ziekteverwekkende micro-organismen.

Hij kan onbedoeld als transportmiddel fungeren tussen besmet en onbesmet voedsel.

Daarom moeten er hoge eisen gesteld worden aan personen die beroepshalve met voeding werken.

1.6 Enkele richtlijnen

1.6.1 Handen wassen

- voor de aanvang van het werk
- bij wisseling van de werkzaamheden
- na werken met rauwe producten
- na toiletbezoek

1.6.2 Verbod van nagellak, lange nagels, juwelen

Eventueel wegwerphandschoenen (als nabesmetting van voeding mogelijk is).

1.6.3 Werkkledij

- uitsluitend geschikte beroepskledij
- dagelijks verse kledij
- mag niet naar huis meegenomen worden

1.6.4 Schoeisel

- voorbehouden voor gebruik in de werkomgeving
- goed afwasbaar

1.6.5 Haar

- kort of opgebonden
- eventueel hoofddekseel dat de haren volledig omsluit en dat correct wordt gedragen

1.6.6 Verboden

- stoffen zakdoeken
- handdoeken en keukendoeken die voor verschillende doeleinden gebruikt worden

1.6.7 Doktersadvies inwinnen bij darmklachten, open wonden en zweren

1.6.8 Wonden aan de handen afschermen met ondoordringbare pleisters, handschoenen of vingerlingen

1.6.9 Goede gewoonten toepassen

- niet roken of eten tijdens de werkzaamheden
- niet proeven van de gerechten met de vingers

1.7 Referenties vanuit de Overheid

Referenties:

- Verordening (EG) 853/2004 inzake levensmiddelenhygiëne
- K.B. 22/12/2005 betreffende levensmiddelenhygiëne
- G-023 – Gids voor de invoering van een autocontrolesysteem in de Horecasector.
Versie goedgekeurde gids: Versie 1 dd 17-08-06.

2 Gezondheidsbeoordeling