

Succesvolle Horeca Stichting Nederland (HSN) bestaat 12,5 jaar

'Passie voor het vak is het uitgangspunt voor onze trainingen'

De trainingen van Horeca Stichting Nederland (HSN) hebben het hoogste slagingspercentage en dat is sinds de start van de stichting, 12,5 jaar geleden, nooit anders geweest. Ook heeft HSN de hoogste klanttevredenheid. 'Cursisten die de training achter de rug hebben, zijn écht enthousiast. Sommigen lopen in mineur de zaal in en komen er met een big smile weer uit. Dat is het grootste compliment dat je kunt krijgen', aldus directeur Gabriëlla Café.



Dat het opleidingscentrum zo succesvol zou zijn, had Gabriëlla nooit durven dromen. Begin 2003 begon zij met de voorbereidingen en een jaar later ging haar bedrijf van start in twee logeerkamers. 'Daarvoor werkte ik bij een andere opleidingsorganisatie', blikt ze terug. 'Daar leerde ik vooral hoe het niet moet. Daar werden bijvoorbeeld geen all-in prijzen gehanteerd, waardoor klanten geen goed beeld kregen van de uiteindelijke kosten. En op het moment dat een cursus niet door ging werden cursisten zonder overleg zo maar naar een andere cursusplaats verplaatst. Het ergste vond ik dat de passie voor het vak niet werd uitgedragen.'

Na twaalf jaar besloot Gabriëlla Café te stoppen bij dat bedrijf. 'Ik koos voor de vrijheid van ZZP-er en werd benaderd door Koninklijke Horeca Nederland (KHN). Deze organisatie stond voor een uitdaging: er moest een Spoedcursus Sociale Hygiëne worden gegeven, waarbij de uitslag snel bekend was. In die tijd duurde de cursus vijf weken en werd het SVH examen op een later moment op een centrale plaats in het land met duizend cursisten tegelijk afgenomen. Vervolgens moest men een maand wachten voor de uitslag binnen was', vertelt de directeur, die aan KHN voorstelde om na een Spoedcursus direct exameninstantie SVH in te huren om het examen af te nemen op dezelfde locatie. 'Dat was een enorm succes.'

Het slagingspercentage was nog nooit zo hoog geweest en ook was het niet eerder voorgekomen dat cursisten zo snel hun SVH Diploma Sociale Hygiëne hadden behaald.'

Al snel toonden ook andere partijen interesse in de training. 'Het liep storm en ik begon de cursussen in heel Nederland te geven.' De vraag naar trainingen werd zo groot, dat de logeerkamers te klein werden. In dezelfde straat werd een pand betrokken dat ruimte bood aan zes man personeel. Het bedrijf groeide echter gestaag door en sinds anderhalve maand is HSN gevestigd in een schitterend pand aan het Wilhelminapark in Breda. 'Dit is echt een mijlpaal, die we met z'n allen hebben bereikt', benadrukt Gabriëlla trots.

Entertrainers

De grootste succesfactor van HSN, die al jarenlang preferred supplier is van KHN, is volgens haar het hoge serviceniveau en de uitstekende kwaliteit van de opleidingen. 'Hier kunnen we ons echt mee onderscheiden. We hebben niet alleen het hoogste slagingspercentage, maar ook het hoogste klanttevredenheidscijfer van maar liefst 9,3. Dat komt doordat we mensen niet alleen trainen; we zorgen er ook voor dat ze een hele leuke dag beleven. Daarom spreken we niet van HSN trainers, maar van HSN entertrainers.'

Vrijwel alle trainers zijn afkomstig uit de horeca. Het zijn echte vakmensen die gedreven zijn om hun kennis over te dragen. Naast het opleiden van mensen hebben ze nog een belangrijk doel: 'We maken deelnemers nog enthousiaster voor het vak. Wij richten ons vooral op verplichte trainingen en soms zijn niet alle cursisten even gemotiveerd. Ze willen hun tijd uitzitten om het benodigde papiertje te behalen. Zo gebeurt dat bij andere opleidingsinstanties misschien, maar absoluut niet bij ons! En dat is ook de reden waarom we heel veel van onze oud-cursisten nog regelmatig terugzien tijdens nieuwe trainingen.'

HSN-sausje

Alle opleidingen worden van het eigen 'HSN-sausje' voorzien. 'Tijdens onze trainingen leren de deelnemers veel meer dan alleen de materie uit het boek. Wij proberen hen ook allerlei tips en trucs mee te geven die ze in hun dagelijkse werk kunnen toepassen. Puur omdat wij het belangrijk vinden dat ze dit weten en in de toekomst kunnen gebruiken.'

Als voorbeeld noemt Gabriëlla de nieuwe HACCP Training, die door HSN aangeboden wordt op basis van de verplichte Hygiëncode voor de Horeca 2016. 'Tijdens de training leren deelnemers aan welke verplichtingen uit de code zij moeten voldoen. Maar wij vinden het ook belangrijk dat ze de noodzaak van voedselveiligheid begrijpen. Daarom worden er tijdens de training tal van praktijkvoorbeelden behandeld waar gasten ernstig ziek zijn geworden en in sommige gevallen zelfs overleden zijn doordat de voedselveiligheid niet op orde was. Door deze praktijkvoorbeelden worden deelnemers zich meer

bewust van de risico's en nemen zij hetgeen ze doen in het bedrijf veel serieuzer. Deze aanvullende kennis is niet verplicht en komt dus niet tijdens het examen aan bod, maar is wel erg handig. Zo kunnen wij onze deelnemers goed op weg helpen en dit komt de branche alleen maar ten goede.'

Engelstalige Spoedcursus Sociale Hygiëne

Een nieuwe uitdaging is de ontwikkeling van een Engelstalige versie van de Spoedcursus Sociale Hygiëne. 'In de horeca zijn veel Engelstaligen werkzaam en we merkten dat de slagingspercentages achterbleven. We zien een duidelijke vraag naar een Engelstalige opleiding en zodoende hebben we besloten om hier als pilot mee te starten. De eerste training begint 24 oktober in Amsterdam en ik ben heel benieuwd naar de animo en de resultaten.'

Gabriëlla Café besluit: 'Ik ben ontzettend trots op mijn medewerkers op kantoor en onze HSN trainers. We voelen ons één grote HSN-familie. Een bedrijf kun je niet alleen succesvol maken, zij hebben HSN mede grootgemaakt! Ook hebben we door de jaren heen een hele goede band met onze opdrachtgevers en cursisten opgebouwd. Het gaat niet alleen om het behalen van het papiertje; we zorgen er ook voor dat de deelnemers de opgedane kennis in de praktijk toepassen. Dat is al twaalf en een half jaar ons uitgangspunt.'

