

ONDERZOEK ONDER HBO'S: EEN MAGERE 7 VOOR RESTAURANT

CATERAAR TE WEINIG ONDERNEMER

Studenten binnen het hbo maken beperkt gebruik van cateringvoorzieningen. Cateraars voldoen in toenemende mate aan de verwachtingen van opdrachtgevers, maar de tevredenheid onder studenten neemt af.

Hbo-instellingen zijn de afgelopen jaren gegroeid door fusies en een toename van het aantal aanmeldingen. Inmiddels studeren zo'n 400.00 studenten in het hoger beroepsonderwijs.

Al jaren kenmerken hbo's zich door de hoge uitbestedingsgraad van restauratieve voorzieningen. Overwegingen om uit te besteden, zijn onder meer beperking van het eigen personeelsbestand, het beschikbare professionele aanbod, kostenreductie en de ontwikkeling naar regieorganisaties.

De meeste hbo-instellingen maken al meer dan tien jaar gebruik van de diensten van professionele cateraars, waardoor ook het opdrachtgeverschap aan professionaliteit heeft gewonnen.

Hoewel catering is vrijgesteld van het uitvoeren van een volledige Europese aanbesteding, kiezen hbo's er overwegend voor om wel de volledige procedure te volgen. Naast inkoop zijn inhoudsdeskundigen betrokken bij de aanbesteding en kiest een aantal ervoor om zich extern te laten ondersteunen. Klanten en gebruikers worden wel geregeld betrokken bij de beleidsfase, maar minder als onderdeel van het gehele aanbestedingsproces.

Opvallend is dat automatencatering vaak is ondergebracht bij de cateraar en in mindere mate bij gespecialiseerde operators. In 2010 hebben veel contractwisselingen plaatsgevonden, waardoor het speelveld behoorlijk is veranderd. Sodexo is marktleider, op afstand gevolgd door Cormet en Albron. De dominerende vorm is een commercieel contract, waarbij een pachtsom wordt betaald aan de opdrachtgever. In toenemende mate worden prestaties op kwaliteit en klanttevredenheid geïntegreerd in de afspraken.

PRESTATIES CATERAAR

Binnen hbo-instellingen worden frequent klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) uitgevoerd naar de beleving over catering. De scores variëren tussen een 6- en een 7,5. De prijs van producten in de restaurants scoort overwegend onvoldoende. Personele dienstverlening wordt in de regel het hoogst gewaardeerd.

De meer horeca-achtige locaties met dito uitstraling scoren aanzienlijk beter. Het is bekend dat een cateraar op prijs niet kan concurreren met een supermarkt. Door het aanbod en de omgeving te 'verhorecaniseren', wordt de beleving over prijs positief beïnvloed.

De opdrachtgevers beoordelen de cateraars gemiddeld tussen 6,5 en 7,0. De

variatie in de antwoorden is relatief groot en varieert van een 5 tot een 8. De norm van opdrachtgevers ligt echter op een 7,5 tot een 8, waardoor nog een forse afstand is te overbruggen. Als minder sterke punten van cateraars worden door opdrachtgevers genoemd: 1. Te weinig ondernemerschap; 2. Focus op kostenbeheersing en 3. Afspraken niet nakomen (grote afstand tussen verwachtingen op basis van salestraject en operationele uitvoering).

Opdrachtgevers waarderen cateraars om de kennis en ervaring, de professionaliteit en het relatiemanagement. Uit de antwoorden blijkt dat het allang niet meer gaat om het broodje kroket, dat kunnen alle cateraars prima invullen. Een volgende stap in het proces van uitbesteding is om een betere aansluiting te vinden bij de doelgroep(en). De focus verschuift daarmee van opdrachtgever naar de betalende klant.

Voor innovatie moet je in Leeuwarden zijn bij bedrijfsrestaurant Canteen van Stenden. Het aanbod is volledig biologisch en zonder gebruik van E-nummers. Canteen is een leerbedrijf en wordt in eigen beheer geëxploiteerd. De meer traditionele cateraars voldoen minder aan de 'duurzame' verwachtingen van opdrachtgevers en/of gedane beloften tijdens het aanbestedingsproces.

ROL OPDRACHTGEVER IN PERSPECTIEF

De opdrachtgevers zijn verhoudingsgewijs meer tevreden over de eigen prestaties. Gemiddeld worden die beoordeeld met een 7 tot een 7,5, waar een 8 het doel is. Opdrachtgevers geven in algemene zin aan een belangrijke ontwikkeling te hebben doorgemaakt de afgelopen jaren.

De minder sterke kanten van het opdrachtgeverschap zijn: 1. De diversiteit in wensen en verwachtingen als gevolg van de omvang van de organisaties; 2. Het nakomen van afspraken en 3. Betalingen overschrijden regelmatig de

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Nederland telt veertig hbo-instellingen. Het verschil in aantal studenten is groot.

Voor het onderzoek zijn de vijftien grootste instellingen benaderd, aangezien deze het meest vergelijkbaar zijn in omvang en organisatie van dienstverlening.

Deze vijftien vertegenwoordigen ruim 88 procent van het aantal hbo-studenten. De gesprekspartners zijn verantwoordelijk voor het opdrachtgeverschap in brede zin.



Aanbod cateraars spreekt studenten niet voldoende aan. Studenten en opdrachtgevers verlangen meer ondernemerschap.

FOTO: JOSEE VAN DIJK

normen. Opdrachtgevers geven als sterke punten aan het belang van catering te zien voor de organisatie, de klanten te kennen en bereid te zijn mee te denken en te investeren.

De hbo's hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in voorzieningen, waardoor de staat en uitstraling van de cateringvoorzieningen overwegend goed zijn. Bij de ontwikkeling van nieuwe voorzieningen worden studenten slechts beperkt betrokken, waardoor een kans wordt gemist om ideeën op te doen en draagvlak te creëren.

VOORWAARDEN SLAGEN CATERAAR

Hoewel de staat van voorzieningen gemiddeld genomen goed is, lijkt het aanbod niet voldoende aan te spreken bij de doelgroep. De gemiddeld lage maar per hbo sterk verschillende gebruikerspercentages, onderschrijven dat beeld. Het dominante voorzieningentype is het freeflow restaurant en dit appelleert minder aan horeca. De beter scorende instellingen beschikken gemiddeld over een aanbod, waarin meer horeca-achtige voorzieningen zijn geïntegreerd.

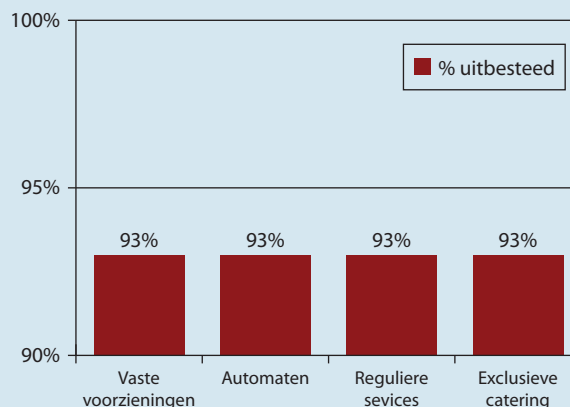
Is de rol van de cateraar daarmee minder belangrijk geworden? Dat is te kort door de bocht. Een andere factor voor het slagen is bijvoorbeeld het aansluiten op de behoefte van de doelgroep. Ondernemerschap zou daarin een belangrijke rol moeten spelen, maar dit wordt door cateraars beperkt ingevuld. Opdrachtgevers geven wel aan ruimte te bieden voor ondernemerschap.

In dit perspectief is het opmerkelijk dat vrijwel geen enkele cateraar of opdrachtgever frequent overlegt met de doelgroep in bijvoorbeeld een klantenpanel. Wel worden op vrijwel alle instellingen regelmatig KTO's gehouden.

HOGE UITBESTEDINGSGRAAD

De uitbestedingsgraad binnen hbo's ligt al jaren op een hoog niveau. Het eventueel op termijn inbesteden van de cateringvoorzieningen is nauwelijks een serieuze optie voor opdrachtgevers.

Uitbestedingsgraad catering binnen hbo's (peildatum september 2010).



Binnen de onderzochte hbo's is de catering uitbesteed, met uitzondering van Stenden in Leeuwarden waar het een leerbedrijf betreft. Hogeschool Zuyd kent één locatie in eigen beheer, dit betreft tevens een leerbedrijf. Op Windesheim wordt één kantine gerund door studenten. De Haagse Hogeschool exploiteert een leerbedrijf onder management van Sodexo.



De prijs van producten in restaurants scoort onvoldoende. Personele dienstverlening wordt het hoogst gewaardeerd.

CATERING BINNEN HBO'S VERBIJZONDERD

Hbo's zijn zogenaamde *high traffic*-locaties. Het aantal studenten per onderzochte hbo varieert van 7200 tot 40.000. Het aantal studenten is de afgelopen vier jaar met 13 procent toegenomen. Ook voor de komende jaren wordt een sterke toename van het aantal studenten verwacht (Bron: Referentieraming 2009, ministerie OCW).

Kengetallen gebruik

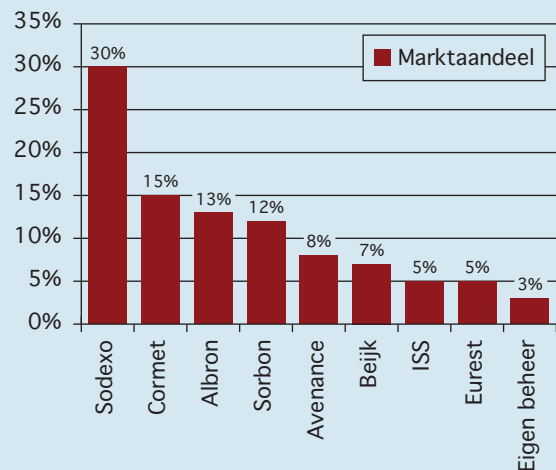
| Onderwerp | laag | gemiddeld | hoog |
|----------------------|-------|-----------|--------|
| aantal fte/student | 11 | 14,1 | 19 |
| aantal verkooppunten | 2 | 7 | 10 |
| gebruikersaandeel | 7% | 16% | 27% |
| gemiddelde besteding | €1,65 | €2,13 | €2,65 |
| contante omzet* | €38,- | €47,40 | €119,- |

*per jaar per student

Het aantal internationale studenten is verhoudingsgewijs beperkt binnen hbo's. Het aantal medewerkers varieert van 500 tot ruim 3000. Gezien de hoge uitbestedingsgraad is de sector niet direct een aantrekkelijke groeimarkt. De verwachte stijging van het aantal studenten en de lage gebruikerspercentages maken dat verwacht mag worden dat de omzet de komende jaren toeneemt.

Binnen hbo's is een groot aantal cateraars actief. Uit onderstaande figuur blijkt dat Sodexo marktleider is binnen het segment, op afstand gevolgd door onderwijspecialist Cormet. Het aandeel is gebaseerd op het aantal studenten per instelling en niet de werkelijke omzetcijfers.

Cateringexploitant per hbo (peildatum september 2010)



Ook een goede prijs-kwaliteitverhouding wordt genoemd als voorwaarde voor het welslagen. Hoewel prijs in de regel negatief wordt beoordeeld, kan ook de kwaliteit niet los worden gezien van het type product en de omgeving. Overigens besteden maar weinig cateraars daadwerkelijk aandacht aan het managen van de verwachtingen rondom het thema prijs.

TOEKOMSTBEELD

De uitdaging voor cateraars in het hbo is gelegen in het verhogen van de gebruikerspercentages, waardoor meer rendement kan worden behaald. Bijkomend voordeel is dat meer diversificatie in het aanbod kan worden doorgevoerd als de omvang van de doelgroep toeneemt. De geraamde groei van het aantal studenten de komende jaren, versterkt dit verder. Opdrachtgevers staan voor de uitdaging een passend voorzieningenaanbod te ontwikkelen

in aansluiting op de doelgroepen. In goede samenwerking lijkt het potentieel groot, mits balans wordt gevonden in het belang van de cateraar, de opdrachtgever en de klant/student.

Wim van der Meer is medeoprichter/eigenaar van Sense FM. Sense FM ondersteunt en adviseert organisaties in het optimaliseren van facilitaire dienstverlening. Bij optimalisatie wordt een balans gezocht tussen beleving, kwaliteit en kosten op basis van gezond verstand en goed gevoel. Opdrachtgevers zijn afkomstig uit bedrijfsleven, overheid, zorg en onderwijs.

www.sensefm.nl

