

Trends 2008 in de catering

AANDACHT VOOR GEZONDE VOEDING EN
DUURZAAM ONDERNEMEN ONVERMIJDELIJK.

Het nieuwe jaar is net begonnen en dat is een mooie gelegenheid om vooruit te kijken naar de ontwikkelingen en trends die caterend Nederland staan te wachten. Anton Daamen is al jarenlang actief als consultant binnen de facilitaire wereld en in het bijzonder in de cateringbranche. Hij geldt als een expert. Onlangs startte hij zijn eigen adviesbureau SenseFM. Samen met hem nemen we enkele ontwikkelingen en trends binnen de cateringbranche door.



U hebt jarenlang gewerkt voor Hospitality Consultants. Waarom bent u met Sense FM voor uzelf begonnen?
'Ik heb het altijd uitstekend naar mijn zin gehad bij HC, een prima bedrijf. De keuze is meer ingegeven door de drang van ondernemerschap en vooral als adviseur op te kunnen treden en minder als manager van een adviesgroep.'

Toen u begon binnen de cateringbranche kenden we nog een cultuur van brodtrommeltje mee. De cateraar was ook veel minder ondernemer. Hoe kijkt u naar deze ontwikkeling?

'Ja, dat is inderdaad herkenbaar. Vroeger beperkte

het aanbod zich tot een standaardassortiment: soep, melk, boterhammen en kaas. Cateringvoorzieningen werden meer gezien als een noodzaak dan een bijdrage aan het welbevinden van de werknemer. De gemiddelde besteding van de Nederlandse werknemer ligt overigens nog steeds op een relatief laag niveau, namelijk op ruim twee euro. Tegelijkertijd zie je zaken geleidelijk aan wel verschuiven. Nederlanders gaan bijvoorbeeld veel vaker uit eten dan twintig jaar geleden, zijn reislustig en komen in contact met diverse culturen. Kortom, out of home eten wordt steeds normaler. Daar spelen cateraars momenteel goed op in door het aanbieden van gevarieerde cateringconcepten en verschillende voorzieningen. Verder is het waar dat cateraars groeien in het

ondernemend cateren. Dat is vooral ingegeven door het feit dat opdrachtgevers steeds minder subsidie verstrekken aan de cateringdienst. Daar ligt dus een uitdaging voor de cateraars.'

In het midden van de jaren tachtig en ook begin jaren negentig werd vooral gebruik gemaakt van open boek contracten. Dat verschuift steeds meer naar aanneemsomcontracten. Hoe is de situatie nu op het gebied van contracten bij de cateraars in Nederland en hoe zal dit zich ontwikkelen?

'Er zijn tal van varianten van contracten te benoemen. Echter in de basis terug te brengen naar drie hoofdvormen. Ten eerste het Openboek contract: alle kosten en baten zijn voor rekening van Opdrachtgever. Geen enkel risico voor de

cateraar en vooral ingegeven door de gedachte dat de gevraagde dienstverlening niet te bepalen is in een pakket van eisen en continu aan verandering onderhevig is. We hebben het dan over de periode 1970 -1990.

Vanaf 1990 zie je meer aanneemsomcontracten; het risico ligt dan bij de cateraar. De informatie is vaak beperkt tot de factuur. De aanneemsom was en is in de kern een reactie op de nadelen (vooral financieel) van het openboekcontract. In situaties welke voorspelbaar zijn is de aanneemsom mijn inziens de meest pragmatische contractvorm.

Vanaf 1995 zien we de eerste prestatiecontracten. Deze contractvorm geeft het inzicht van een openboekcontract en de afbakening van het financiële risico van een aanneemsomcontract. Een combi-

natie waarbij meer aandacht gelegd wordt op de prestatie van de cateraar zowel in financiële als in kwalitatieve zin. De prestaties worden getoetst door audits, al dan niet door derden.

De komende jaren verwacht ik dat het meten op output zoals tevredenheid van gebruikers, binnen budget, kwaliteitsnorm en kpi's gaat toenemen. Ik verwacht tevens dat contracten meer "omgevingsbewust" gaan worden: aandacht voor gezonde voeding, duurzaam en mvo worden uitgangspunten in de performance van de cateraar.'

Cateraars bieden steeds vaker meerdere diensten aan dan alleen catering. Hoe ziet u deze ontwikkeling?

'Ik neem waar dat van oorsprong bekend zijnde contractcaterars in Nederland van single aan-

bieder steeds meer overschakelen naar multi-service provider. Aangezien de cateraars binnen de eigen markt beperkte groei voorzien, is de blik inmiddels inderdaad ook op aanpalende dienstverlening gericht. Met name zogenoemde soft services zoals catering, receptie, schoonmaak en beveiliging worden door contractcaterers in toenemende mate aangeboden. De kansen komen vaak voort uit aanbestedingen, georganiseerd door internationale concerns, met een scope in meerdere Europese landen. Deze ontwikkeling biedt ongetwijfeld veel kansen. Een bedreiging is vanuit catering bezien dat aandacht verdeeld gaat worden en dat dit dus weer kansen biedt aan niche spelers en lokaal opererende cateraars.'

U haalde het zelf al aan: out of home eten is steeds normaler geworden. In hoeverre profiteert de cateringbranche van deze ontwikkeling?

'Wellicht nog niet voldoende want de gemiddelde besteding stijgt maar gering. Daar staat tegenover dat nieuwe concepten die zich op het out of home segment richten, ook in het bedrijfsrestaurant worden geïmplementeerd en vaak succesvol zijn. Een concreet voorbeeld hiervan is Unox Soupfactory maar ook de opkomst van take-away concepten en coffeecorneren zijn hiervan afgeleid. Het kan echter ook een bedreiging zijn. De afnemende scheiding tussen horeca, retail en catering biedt ook kansen voor andere partijen dan traditionele cateraars. La Place/OSP speelt daar bijvoorbeeld op in en zal in 2008 wellicht een partij worden om rekening mee te houden.'

Van single provider naar multi-service provider:

Sodexo kent, na de overname van KLM Facility, een tweede kernactiviteit van "integrated facilities management services": Sodexo Altys. Met partner Imtech verzorgt Sodexo Altys de technische facilitaire dienstverlening (hard services) voor Shell Europe.

Albron heeft met partners Asito (schoonmaak) en Securitas (beveiliging) de joint venture Facility Services Netwerk (FSN) opgericht. Met organisaties uit Zwitserland en Japan zijn allianties aangegaan voor internationale dekking.

Compass biedt in Nederland onder de naam Eures Support Services, naast en altijd in combinatie met Food Services, soft services aan. Compass mag sinds juni 2007 de complete soft services verzorgen voor Shell. Voor de hard services (gebouw en installatie) werkt Compass samen met preferred partners.

SAB catering biedt naast haar core activiteiten via de dochteronderneming FM at Work facilitaire diensten aan.

Als enige contractcateraar van de top 5 van Nederland presenteert **Avenance** zich niet als een Multi-service provider.

Ondanks een relatief lage gemiddelde besteding zien we steeds meer luxe catering: meer buffetten, front-cooking, verse sappen, enzovoort?

'Jawel, maar dat is toch nog steeds meer een uitzondering dan gemeengoed. Ik denk wel dat het gaat toenemen de komende jaren. Wat meespeelt is dat de gemiddelde gebruiker een keuze wenst te hebben in het aanbod die de concurrentie met de commerciële horeca in de nabije omgeving aankan.

Coffeecorneren met een aanbod van luxe koffiesoorten en muffins en dergelijke of lunchcorneren met bijvoorbeeld vers belegde panini's, smoothies en verse vruchtensappen doen het vaak goed qua beleving. Bepalend is echter in Nederland nog steeds de verkoopprijsstelling. De gemiddelde Nederlander trakteert zich zelf niet zo vaak. In het onderwijs in organisaties met veel verschillende nationaliteiten ligt de gemiddelde besteding hoger en zie je ook meer van deze luxe catering.'

We leven in een multiculturele samenleving. In hoeverre ziet u multiculturele invloeden in de catering oprukken?

'Het zou vreemd zijn, gelet op onze multiculturele samenleving, als het bedrijfsrestaurant hier geen rekening mee zou houden. Halalproducten winnen aan terrein. Ook internationale invloeden zoals tapas, sushi, wraps, taco's en wokmaaltijden zullen toenemen in het assortiment. Per definitie dient een assortiment afgestemd te zijn op haar gebruikers.'

Ook biologische producten nemen steeds meer toe. Dat vindt bijvoorbeeld zijn vertaling in het Convenant biologische catering. Is dit een tijdelijke hype of zal dit de komende jaren alleen maar toenemen? Is duurzaamheid ook een trend?

'Een hype kunnen we het niet noemen denk ik. De overheid zal hier in ieder geval blijvend aandacht aan willen blijven besteden. Een doelstelling is namelijk dat in 2010 de overheid honderd procent duurzaam inkoop, dat raakt dus ook de cateringbranche. Dit uit zich onder meer in het stellen van eisen in een aanbesteding.

Duurzaam en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen zijn hot issues. Ik ken in Nederland weinig bedrijven die hier geen aandacht aan willen of moeten besteden. Binnen de catering wordt duurzaam onder andere vertaald in biologische producten en het tonen van betrokkenheid of bewustwording van 'eerlijke handel' zoals Fair Trade producten. De vraag wat nu precies duurzaam is zal volgens mij nog tot vele discussies gaan leiden tussen cateraars en opdrachtgever.'

Gezonde catering neemt ook een vlucht?

'Klopt, we kunnen er niet meer om heen natuurlijk. Kijk maar naar de ontwikkeling van het "Ik kies bewust logo" en het Convenant Overgewicht. Het komende jaar zullen de informatiebulletins en stickers over gezonde voeding en nog gezondere voeding ons om de oren gaan vliegen. Gezonde voeding wordt tegenwoordig zelfs door werkgevers in samenspraak met de vakbonden in cao's opgenomen. De kroket zal weliswaar niet snel uit

het assortiment verdwijnen, maar er zullen, naast aandacht voor de bereidingswijze wel steeds meer gezonde alternatieven aangeboden worden.'

Er is het afgelopen jaar een sterke ontwikkeling van betalen met de chipknip geweest. Ook onbemande kassasystemen rukken op binnen caterend Nederland. Zet dit naar uw inschatting door?

'Het traditionele bedrijfsrestaurant met personeel aan de kassa waarbij je met contant geld betaalt, zal nog wel even bestaan. Ik ben warm voorstander van de chipknip of iedere betalingsvorm zonder contant geld en ik denk de cateraars ook. Naast het hygiëne-aspect vind ik vooral het aspect van veiligheid voor het cateringpersoneel vaak onderbelicht in discussies over betalingswijzen. Niemand vindt het prettig met geld over straat te moeten lopen met alle risico's van dien. In het huidige hightech tijdsgewricht zullen andere vormen van betaling meer opkomen. Onbemande kassa's zorgen wellicht voor een besparing op je personeelskosten maar zeggen vooral iets over de houding van de organisatie naar haar medewerkers. Er spreekt vertrouwen uit. Ik verwacht dat steeds meer bedrijven en instanties hier in de toekomst gebruik van zullen gaan maken. Binden en boeien van medewerkers is in tijden van personele schaarste nog belangrijker dan anders. Met het aanbod van en de variatie binnen cateringvoorzieningen kan dit positief worden beïnvloed. Met een passend voorzieningenaanbod worden ook de informele contacten gestimuleerd.'

Zullen bedrijfsrestaurants vaker de hele dag open zijn en ook ontbijt- en dinerservice gaan aanbieden?

'We leven steeds meer in een 24 uren economie. Hoewel binnen een aantal organisaties diverse cateringconcepten hun intrede hebben gedaan, is het aanbod van catering in de regel nog vaak beperkt. Het al dan niet realiseren van een ander cateringconcept wordt al snel beoordeeld op de exploitatie. Veel organisaties hebben hun voorzieningen niet ingericht op een grote variëteit in assortiment en cateringconcepten. Ik verwacht dat er steeds vaker breder naar de mogelijkheden van catering en haar voorzieningen zal worden gekeken. Een restaurant zal steeds vaker multifunctioneel benut gaan worden.' ✓

Anton Daamen MFM (1964) is adviseur en mede oprichter van Sense FM.

Sense FM adviseert en ondersteunt organisaties in België en Nederland in het optimaliseren van de facilitaire dienstverlening en in het bijzonder catering, vending, beveiliging en receptiediensten.

In zijn hoedanigheid als adviseur heeft Anton uiteenlopende adviesopdrachten uitgevoerd zoals beleidsontwikkeling, aanbestedingen facilitaire diensten (catering, automaten catering en horeca) en contractmanagement. Opdrachtgevers zijn afkomstig uit bedrijfsleven, onderwijs, overheid en zorg.

informatie: www.sensefm.nl