

# HOE MANAGE JE EEN CATERINGCONTRACT?

## 10 aandachtspunten

Gezonde voeding, vitaliteit van medewerkers, multifunctioneel gebruik van het bedrijfsrestaurant, KPI's en duurzaamheid. Een contractmanager Catering kan tegen verschillende begrippen in het cateringcontract aanlopen. Deze zijn in de praktijk soms lastig te managen. De volgende tien aandachtspunten maken het de contractmanager gemakkelijker, zowel in de specificatie of concretiseringsfase als tijdens de contractuitvoering.

**DOOR** ANTON DAAMEN



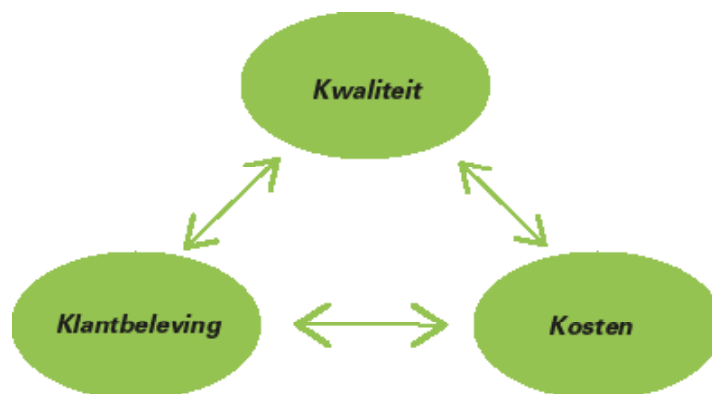
**C**ateringcontracten hebben vandaag de dag vaak een prestatiegerichte insteek, waarbij vooral wordt vermeld 'wat' het resultaat moet zijn en niet zozeer 'hoe' dat resultaat moeten worden bereikt. De cateraar is tenslotte de expert, niet waar? Deze uitspraak is net zo waar als dat de cateraar een bedrijf is, dat – net als andere bedrijven – een goed economisch resultaat wil behalen. Daar wordt overigens niets verkeerd mee bedoeld. Of spreek jij met jouw autodealer alleen maar af dat hij 'een auto die rijdt' levert? Anders gezegd: een professional die als contractmanager Catering graag zelf de regie in handen houdt, doet er goed aan de containerbegrippen in het contract vooraf in te kaderen en in te kleuren.

### 1. AANBOD VS INKOOP

Vitaliteit van de medewerker is in veel organisaties een streven. Daarom kiezen steeds meer organisaties om in het bedrijfsrestaurant (of in de automaten) gezonde voeding aan te bieden. Dat klinkt logisch, maar hoe stel je vooraf doelen over 'gezond' en hoe maak je deze meetbaar? Je kunt beter afspraken maken over het percentage gezonde producten dat daadwerkelijk wordt aangeboden in de counter, dan te monitoren op het percentage gezonde ingrediënten dat de cateraar inkoopt voor zijn gehele organisatie.

### 2. GEZONDE VERLEIDING

Een indeling in 'gezond assortiment' en 'overig assortiment' past beter in de huidige tijd dan de klassieke indeling in een basis- en luxe assortiment. Om gasten te stimuleren gezonde producten te kiezen zijn er verschillende mogelijkheden. Zo kun je een 'snacktax' toepassen, waardoor ongezond eten duurder wordt. Of geen opslag hanteren voor gezonde producten. Gezonde producten zijn helaas vaak duurder dan de overige producten. Durf dan ook te kiezen en biedt geen ongezonde goedkope alternatieven aan. En bedenk dat met een aantrekkelijke presentatie en het bieden van inzicht in de voedingswaarden, gezonde voeding kan worden gestimuleerd.



Met professioneel contractmanagement houd je Kosten, Kwaliteit en Klanttevredenheid in balans (model K3, SenseFM).

'Nog zo'n dilemma: wie schaft het klein inventaris aan?'

### 3. JOUW DUURZAME GAST

Naast het aanbieden van gezonde voeding is duurzaamheid een eis die steeds vaker in cateringcontracten wordt opgenomen. Maar daar schuilt meteen een probleem: vraag aan tien mensen wat ze onder 'duurzaam' verstaan en je krijgt soms wel acht verschillende antwoorden. Is het biologisch, lokaal, fairtrade of recycling? Alle cateringaanbieders beschikken inmiddels over een dik boekwerk over hoe duurzaam hun bedrijf werkt. Dat gaat van vervoer van producten tot de ondersteuning die het bedrijf levert aan projecten in ontwikkelingslanden. Een prima ontwikkeling, maar kijk eens door de ogen van de gemiddelde restaurantbezoeker. Herkent hij duurzaamheid in het restaurant? Het is dan ook raadzaam in het bedrijfsrestaurant te laten zien dat de zuivelproducten van de nabijgelegen zuivelboerderij komen. En durf ook echt te kiezen door naast het duurzame assortiment geen ander zuivelassortiment aan te bieden.

### 4. WIE VERZORGT DE AUTOMATEN?

De cateraar wil graag de 'verloren uurtjes' van zijn personeel invullen door ook de in het pand aanwezige automaten te verzorgen. Dat kan zinvol zijn. Het aantal automaten en, steeds vaker, het type automaten is bepalend voor die keuze. Als de automatenoperator twee of meer uur werk heeft op een locatie lijkt de keuze voor een operator voor de hand te liggen. Bonenautomaten vragen meer specialistische kennis dan een instantautomaat. Zo'n instantautomaat leent zich daardoor meer voor verzorging door de cateraar.

>>

Het is een fabel te denken dat verzorging door de cateraar altijd goedkoper is. Automatenoperators zijn nu eenmaal ingesteld op werken op meerdere locaties op een dag.

### 5. WIE HET KLEINE NIET EERT...

Nog zo'n dilemma. Wie schaft het klein inventaris aan? De kosten daarvan kunnen aardig oplopen. Hoe zorg je dat deze kosten binnen de perken blijven? Stel bij aanvang van de overeenkomst een inventarislijst op. Laat de cateraar de lijst aanvullen, inclusief motivering.

Neem deze kosten voor je rekening en spreek af dat vervanging en aanvulling daarna voor rekening van de cateraar zijn. Het prikkelt de cateraar om op dit vlak ondernemerschap te tonen.

### 6. PORSELEIN OF PLASTIC?

Over het gebruik van servies of disposables heersen net zoveel meningen als over het niveau van het Nederlands voetbalelftal. Denk er in ieder geval goed over na en maak een keuze. Een keuze voor servies heeft gevolgen voor de uitgifte en inname, vraagt verzorgingstijd en betekent meer logistieke bewegingen in een pand.

Disposables daarentegen vragen om een opslag van week- en dagvoorraad en leveren meer afval op. Wat past bij de organisatie en wat vinden de gasten belangrijk?

### 7. WAT BEPAALT DE PRIJS?

De contractvorm bepaalt vooral de prijsstelling. De mate van vrijheid om de restaurantprijzen te bepalen bepaalt de richting. Het belang daarvan wordt echter overschat. Immers, het rendement uit de omzet is niet bepalend voor de cateringkosten. Het dienstverleningsniveau, in combinatie met de inrichting van keuken en restaurant, heeft veel meer invloed.

Probeer in gesprek met het management en de ondernemingsraad te ontdekken wat ze echt belangrijk vinden en vooral waarom. Is indexering van prijzen niet net zo logisch als dat ervaring en inleereffecten invloed hebben op de prijs? Bij het bepalen van een prijs voor de banquetingservice is het ook zaak de intensiteit (grootte en frequentie) van een service mee te tellen.

'Vraag aan tien mensen wat ze onder 'duurzaam' verstaan en je krijgt acht verschillende antwoorden'

### 8. MULTIFUNCTIONEEL GEBRUIK

In veel organisaties wordt het zitgedeelte van een restaurant nog altijd beperkt gebruikt. Dat is zonde van het aantal vierkante meters. Overweeg dan ook in het restaurant meerdere werk-, ontmoetings- en vergaderplekken te realiseren. Pas de inrichting zo aan dat mensen ook ongestoord een gesprek kunnen voeren en varieer in het aantal zitplaatsen per tafel. Met goede koffie en thee en andere dranken inclusief passende 'bites', neemt het restaurantgebruik tijdens de lege uurtjes vanzelf toe.

### 9. HOUD GRIP EN CONTROL

KPI's zijn belangrijk om grip en control te houden op de prestaties in het cateringcontract. Heldere doelstellingen en een duidelijk beleidskader liggen daaraan ten grondslag. Bepaal met elkaar wat als echt belangrijk wordt gezien en hoe je dit gaat meten. Werk vervolgens de KPI's uit in meetbare criteria en stel deze definitief vast in samspraak met de cateraar. Voorbeeld: het gezonde assortiment is tot 30 minuten voor einde lunch volledig beschikbaar. De laatste 30 minuten is minimaal 75 procent van het gezonde assortiment beschikbaar.

### 10. BLIJF IN BALANS

Waar draait het nu echt om bij een cateringcontract? Het gaat vooral om drie factoren: de **Kosten** van de catering, de geleverde **Kwaliteit** en de tevredenheid van de **Klanten**. Zorg dat deze K3 (kosten, kwaliteit en klanten) in balans zijn. Zeer tevreden klanten zijn mooi, maar als de kosten de pan uitrijzen, moet je ingrijpen. Als uit een audit blijkt dat de kwaliteit technisch in orde is, maar de gebruikers zijn ontevreden, dan laat je dat evenmin links liggen. Met professioneel contractmanagement houd je kosten, kwaliteit en klanttevredenheid in balans. <<



Anton Daamen is mede-eigenaar en adviseur van Sense FM. ([www.sensefm.nl](http://www.sensefm.nl))