

Houd grip op prestaties cateraar

AANBESTEDING • 19.03.16

Gepubliceerd op allesovercatering.nl

Contractbeheer of contractmanagement uitgevoerd door een deskundige partij leidt ertoe dat de opdrachtgever grip houdt op de prestaties van de cateraar. Hoe gaat dat in zijn werk? En is de opdrachtgever zelf niet mans genoeg om de prestaties van de cateraar te beoordelen?

Bij contractmanagement gaat het om 'borgen dat men nakomt wat is afgesproken.' En dat is in veel gevallen geen overbodige luxe, zeggen Wim van der Meer en Anton Daamen van Sense FM. 'Nadat de handtekeningen zijn gezet wordt het contract in veel gevallen netjes gearchiveerd. Anderen nemen het over en die weten niet precies of onvoldoende wat beide partijen feitelijk met elkaar zijn overeengekomen.'

Kpi's

Het is beter om vooraf vast te leggen hoe de contracten gemonitord worden en vast te leggen welke kpi's (kritische prestatie indicatoren) werkelijk belangrijk zijn. 'Daar zetten we bij contractmanagement op in. Daarna gaan we het proces volgen.'

De tevredenheid van de doelgroep kan een kpi zijn. Andere kpi's kunnen betrekking hebben op onderwerpen zoals veiligheid, haccp, presentatie van producten, het verstrekken van managementinformatie of gezonde voeding.

Verleiding wegnemen

Van der Meer over dat laatste: 'Tot voor kort was er nauwelijks een cateraar te vinden die vanaf het verstrekkingmoment in kaart kon brengen hoe groot het aandeel gezonde voeding is. Wanneer dat aandeel wordt gemonitord, ligt het vast.'

De cateraar komt dan niet in de verleiding om de hoeveelheid gezonde voeding na verloop van tijd terug te laten lopen omdat dat hem beter uitkomt. Hetzelfde geldt voor Halal voeding. Ook duurder in de inkoop.'



Anton Daamen (l) en Wim van der Meer.

Vastleggen

Een cateraar komt al snel in de verleiding om dergelijke producten weg te laten. Als je dat meet en vastlegt, gebeurt dat niet. Tenzij je tot de conclusie komt dat de vraag is veranderd en het beleid moet worden bijgesteld. Ook dat is een belangrijke toegevoegde waarde van contractmanagement.'

De controles brengen meer zaken aan het licht. Gerechten die na een bepaald tijdstip niet meer verkrijgbaar zijn bijvoorbeeld. Als dat geregeld gebeurt kan dat leiden tot minder bezoek en een lagere omzet. Van der Meer: 'Cateraars hebben nogal eens de neiging om vanuit kosten te redeneren. Soms gaat dat ten koste van de dienstverlening.'

Allergenen

Het kan ook om andere dingen gaan. Als een bezoeker vraagt of er noten of andere allergenen in een gerecht zitten, moeten de medewerkers die vraag kunnen beantwoorden. De allergenenwetgeving schrijft dat voor. 'Komt dat antwoord er niet dan zal er iets moeten gebeuren.'

Contractverlenging

Het is ook in het belang van de cateraars dat deze zaken goed lopen, zegt Van der Meer. 'Je ziet steeds meer dat contractverlenging wordt gebaseerd op prestaties. Daar zijn wij ook voorstander van. Als je tevreden bent, ga dan met dezelfde partij door. Door het borgen van de prestaties zien we dat de kwaliteit omhoog gaat.'

Toch zou het niet nodig moeten zijn om een derde partij in te huren voor contractmanagement. De cateraar moet toch gewoon uitvoeren wat er in het programma van eisen staat? Van der Meer: 'Het programma van eisen of het vastgelegde servicelevel zou de bijbel van de cateraar moeten zijn. Wij hebben het gevoel dat dat vaak niet zo is en dat men vanuit de eigen interpretatie te werk gaat. Dat kan beter.'



Het inschakelen van een 'controleur' zou eigenlijk niet nodig moeten zijn.

Vaker contractmanagement

Contractmanagement komt tegenwoordig vaker voor, zegt Daamen. 'Dat heeft alles te maken met de ontwikkeling van prestatiegerichte overeenkomsten. In die gevallen gaat het minder om de details. Men zegt: cateraar jij bent de expert, maak er wat moois van. In de basis een prima gedachte, maar de opdrachtgever heeft behoefte aan een partij die een en ander controleert en vastlegt.'

Bij de audits gaat het niet alleen om de kwaliteit. Ook kosten en klanttevredenheid krijgen aandacht. Daamen: 'Je kunt de technische kwaliteit op orde hebben, maar als de gebruikers ontevreden zijn doe je iets niet goed. Er zal iets moeten gebeuren.'

Balans

Ook als de kosten sky high zijn zal er iets moeten gebeuren. 'Het gaat altijd om een balans tussen kosten, klanttevredenheid en kwaliteit.'

Het is mogelijk dat opdrachtgevers zich door Sense FM laten ondersteunen in het overleg met de cateraar. Daamen : 'Zijn we bijvoorbeeld iedere kwartaal bij een overleg aanwezig zodat die opdrachtgever beter beslagen ten ijs komt. Een adviseur met ervaring kent de markt, weet wat er speelt. Hij is in staat om prestaties en initiatieven van de cateraar te beoordelen en kan suggesties aandragen.'

Fabels over duurzaamheid

Op het gebied van duurzaamheid worden er ook fabels verteld. Prikken jullie daar doorheen? Van der Meer: 'We helpen om dingen concreet te maken. Wat is nou voor jou als opdrachtgever belangrijk? Denk aan energiebesparing, reistijden, reiskosten, social return, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan de slag helpen, gezond assortiment, biologisch assortiment. Je kunt meetbare criteria aanleggen.'

Geen trucjes

Op de vraag of ze wel eens een cateraar hebben ontmaskerd die onzin vertelt, antwoordt Daamen : 'Zo gaan we niet te werk, we zijn geen detectivebureau, maar we kunnen wel de juiste vragen stellen. Cateraars snappen dat het weinig toevoegt om onwaarheden te gaan vertellen. Zeker als ze weten dat wij een en ander controleren. Ons inhuren werkt preventief. Bedrijven laten het uit hun hoofd om trucjes toe te passen, waarmee ik overigens niet zeg dat ze dat normaal_gesproken wel doen.'

Ook bij het transparant maken van de kosten kan Sense FM een rol spelen. Daamen : 'We begeleiden al ruim 25 jaar aanbestedingen en weten welke bedragen er omgaan in de catering. Als je ons inschakelt heb je als opdrachtgever meer kans op een marktconforme aanbidding.'