

Catering in HNW-perspectief

Dat Het Nieuwe Werken van invloed is op huisvesting en ICT is duidelijk. Maar andere onderdelen van facility management, zoals catering, blijven in Het Nieuwe Werken (HNW) relatief onderbelicht. Terwijl ook daarin vanuit verschillende perspectieven winst te behalen valt. ANTON DAAMEN *

Veel organisaties omarmen HNW. Dat is, in deze tijden van economische crisis, ook niet verwonderlijk, want HNW kan kosten besparen. Zo concentreren organisaties met meerdere locaties zich naar één gebouw en richten ze bestaande gebouwen opnieuw in door afdelingen samen te voegen en zo vierkante meters vrij te maken. De vaste werkplek verandert in een flexplek, waardoor de bezettingsgraad wordt verhoogd. Daardoor besparen organisaties dure vierkante meters kantooroppervlak en daarmee ook kosten van bijvoorbeeld nutsvoorzieningen.

Vaak wordt gedacht de kostenbesparingen ook door te voeren in de overige facilitaire voorzieningen. Maar is het niet beter de kostenbesparing door reductie van het aantal vierkante meters (voor een deel) te benutten als investering in de medewerkers? Dit door te investeren in facilitaire voorzieningen en zo het welbevinden van medewerkers te verhogen.

Nieuwe kijk

In de praktijk voeren organisaties HNW vaak in zonder dat (goed) is nagedacht over de toegevoegde waarde van de facilitaire services. Dat komt

doordat de primaire focus bij de invoering van HNW vooral gericht is op de *werkplek* en zaken als de ICT-infrastructuur en -faciliteiten, de aantallen werkplekken, het werkplekconcept, de inrichting van de werkplek in relatie tot de vierkante meters op de diverse afdelingen.

Vaak wordt onvoldoende stilgestaan bij de facilitaire voorzieningen die *niet direct werkplekgerelateerd* zijn. Adequate facilitaire voorzieningen, bijvoorbeeld catering, passend bij de visie en het imago van de organisatie, zijn daarbij hard nodig. Dit alles vraagt ook om



In een HNW-kantoor is het zaak verschillende eet- en drinkassortimenten op de verschillende tijdstippen van de dag aan te bieden. Denk aan werknemers die graag vroeg vergaderen en dan gebruik willen maken van een ontbijt.

een nieuwe kijk op facilitaire diensten, meer in het bijzonder op catering. Catering in HNW-perspectief.

Perspectief van de werknemer

In een HNW-omgeving wil een werknemer optimaal gebruik kunnen maken van voorzieningen om resultaten te kunnen behalen. Hij benut het kantoor voor een bila, voor een multidisciplinaire meeting of een brainstormsessie. Een goed ingericht bedrijfsrestaurant kan een toegevoegde waarde creëren voor HNW. Vaak is het de grootste werkplekafdeling in het gebouw. Het inrichten van de ruimte in verschillende sferen en met diverse zitmogelijkheden maakt meerdere werk- en overlegvormen mogelijk. Het is bij nieuwbouw of herinrichting dus van groot belang dat het cateringontwerp hierin voorziet.

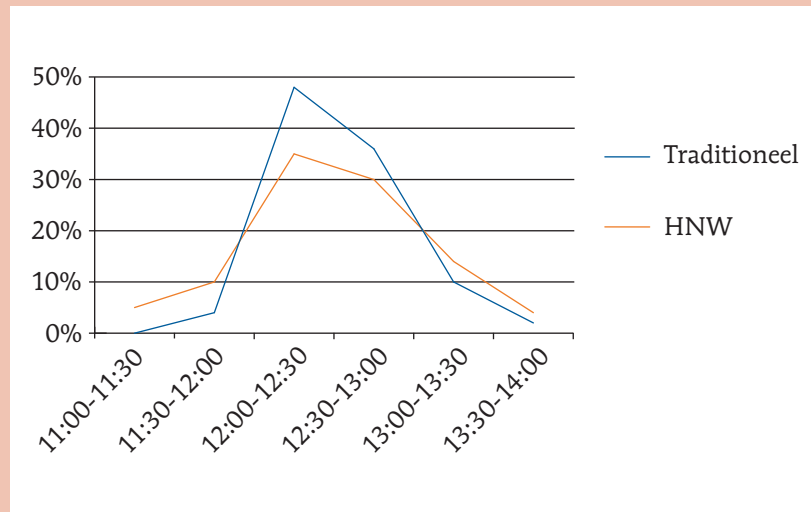
Na invoering van HNW neemt het aantal medewerkers in een gebouw toe. Daarnaast speelt mee dat werknemers niet meer op de gebruikelijke tijden in het kantoor aanwezig zijn. De capaciteit van bereidingsapparatuur en uitgiftemeubelen moet hier dan ook op afgestemd worden.

Omdat het bedrijfsrestaurant als multifunctionele werkplek dient, zijn langere openingstijden vereist. Zie de figuur hiernaast.

In een HNW-kantoor is het ook zaak verschillende eet- en drinkassortimenten op de verschillende tijdstippen van

Door HNW ontstaat meer spreiding van werktijden gedurende de dag. Hierdoor willen medewerkers eerder of later (file vermijden) lunchen. Voorwaarden voor het inspelen op HNW betekent in deze ruimere openingstijden en een aanbod van assortiment dat langer beschikbaar is.

De piekbelasting tijdens de lunch is bij HNW lager (ruim 10%). Aangezien cateringvoorzieningen op de lunchpiek ontwikkeld worden, worden kosten in m² bespaard. Voorbeeld: In totaal maken 800 lunchgebruikers gemiddeld een halfuur gebruik van het restaurant. Het aantal m² per stoel is 1,5 m². In een traditionele setting zouden 384 zitplaatsen benodigd zijn. Bij HNW kan worden volstaan met 280 zitplaatsen. Een besparing van 156 m² (104 x 1,5 m²).



Figuur. Lunchpiek.

afspraken. Een ander punt van aandacht is de koffievoorziening. In het kader van HNW zijn daar ook keuzes in te maken. Het is bijvoorbeeld te overwegen om dichtbij de werkplek standaard warmedrankenautomaten

bedrijfsrestaurant. Een onbemand kassasysteem heeft meerdere voordelen. Het vergt minder vierkante meters en minder personele inzet. Opnieuw een kostenbesparing, hetgeen belangrijk kan zijn.

Zie een investering in facilitaire services als een investering in mensen

de dag aan te bieden. Het gaat niet meer alleen om de lunch tussen 12.00 en 14.00 uur. Er zijn ook werknemers die graag vroeg vergaderen en dan gebruik willen maken van een ontbijt. En natuurlijk zijn er mensen die laat op de dag iets warm willen eten zodat ze nog een paar uur kunnen doorhalen. Ook take away-producten horen in het assortiment. Voor de werknemer die toch rustig op een werkplek wil werken of voor degene die tussendoor naar de sportzaal gaat, een lunchwandeling maakt of op weg is naar een andere

te plaatsen, waardoor juist de coffee corner met luxe koffieproducten exploitatietechnisch wordt gestimuleerd.

Perspectief van de werkgever

HNW is niet alleen een kwestie van ICT-voorzieningen en andere werkplekken. Het is een fundamenteel andere houding en visie op werken. Dat lijkt ver af te staan van catering, maar het is dichterbij dan je denkt. Een mooi voorbeeld is de invoering van een onbemand kassasysteem in het

Maar een onbemand kassasysteem heeft nog een ander voordeel: het is een blijk van vertrouwen naar de medewerkers. Het is opmerkelijk dat onbemande kassa's nog geen gemeengoed zijn in Nederlandse kantoren. Medewerkers die dagelijks resultaten voor de organisatie behalen en worden voorzien van tal van kostbare (technologische) faciliteiten, vertrouwen we blijkbaar toch minder bij het afrekenen van een broodje en een kop soep.

Met onbemand afrekenen in het bedrijfsrestaurant slaat de werkgever dus twee vliegen in een klap: hij realiseert een kostenbesparing (op de vierkante meters en het cateringpersoneel) en hij geeft een blijk van vertrouwen aan de medewerker.

»

11 Tips voor waardecreatie catering in HNW

1. Identificeer de behoefte: ga in gesprek en bepaal de cateringbehoefte van de medewerkers, denk hierbij niet in vooraf vastgestelde product- en dienstkaders
2. Stem kader en randvoorwaarden af met de directie
3. Beoordeel de bestaande capaciteit van de cateringinrichting in relatie tot de planvorming van HNW
4. Pas het cateringbeleid aan op de nieuw ontstane behoefte inclusief het benoemen van de toegevoegde waarde
5. Stel een investeringsplan en -begroting op
6. Stel een prognose van de exploitatiebegroting catering op
7. Pas de dienstverlening met de cateraar aan
8. Stel een implementatie- en communicatieplan op. Focus op specifieke HNW-kenmerken
9. Neem voldoende voorbereidingstijd. Veranderen kost tijd en gewenning
10. Organiseer voorlichtingsbijeenkomsten en maak de cateringmogelijkheden onderdeel van de introductie van nieuwe medewerkers
11. Borg de output door professioneel contractmanagement

Slot

De facility manager moet meer de toegevoegde waarde van services bepleiten. In een tijd waarin bij veel organisaties de facilitaire budgetten onder

druk staan, zal dat zeker spanning opleveren. Immers, de kosten gaan ook hier voor de baat uit. De kern is: zie een investering in facilitaire services als een investering in mensen. Als

een investering in het kapitaal van de organisatie.

Het adequaat inzetten van de facilitaire services bevordert de transitie van huidige werken naar HNW, draagt bij aan het imago van de organisatie en optimaliseert de werkbeleving van medewerkers. «



* Anton Daamen is mede-oprichter/eigenaar van Sense FM (www.sensefm.nl)

(Advertentie)

Facility POWER

Haal meer uit jezelf!

BEOORDEELD
MET EEN
8,3

11 APRIL 2012, BCN CAPELLE AAN DEN IJSSEL

FACTO Magazine® www.factomagazine.nl/opleidingen