

Traditioneel bedrijfsrestaurant: loslaten of omarmen?

Het traditionele bedrijfsrestaurant heeft zijn langste tijd gehad en zal op termijn verdwijnen. Deze conclusie is al in vele publicaties getrokken. Maar is het werkelijk zo? En zo ja, wat betekent dit dan voor de facilitaire afdeling?

De wijze waarop medewerkers van uw organisatie werken en leven is anders dan een aantal jaren geleden. Dit is niet in het minst ingegeven doordat er binnen organisaties steeds flexibeler gewerkt kan worden. Er wordt niet meer begonnen tussen 8.00 uur en 17.00 uur maar om 7.00 uur om de files te trotseren of om 10.00 uur omdat eerst de kinderen naar school gebracht worden. Daarnaast is het niet meer vanzelfsprekend dat medewerkers hun tijd alleen maar doorbrengen binnen de organisatie, maar ze worden ook steeds mobieler. Er wordt thuis gewerkt, bij de klant, onderweg of zelfs bij het benzinestation. Het kantoor wordt steeds meer een ontmoetingsplek waar informeel overleg plaatsvindt, klanten worden uitgenodigd en collega's overleggen. De behoefte aan eten en drinken wordt afgestemd op de momenten dat dit het beste uitkomt. Dit alles heeft gevolgen voor de wijze waarop eten en drinken aangeboden wordt.

Consumptiepatroon

Voldoet het traditionele bedrijfsrestaurant aan deze behoefte? Het veranderende consumptiepatroon bij medewerkers vraagt een andere benadering van de restauratieve voorzieningen en misschien wel nieuwe voorzieningen. Bij het bepalen van de nieuwe voorzieningen is het goed om met een aantal zaken rekening te houden.

- Het restaurant wordt niet enkel meer als restaurant gebruikt maar ook als ontmoetingsruimte waardoor kostbare vierkante meters worden bespaard.
- Verschillende concepten met een hoge mate van flexibiliteit worden ingezet waardoor ingespeeld wordt op de diverse eetmomenten en behoeften gedurende de dag.





■ Het restaurant wordt niet enkel meer als restaurant gebruikt maar ook als ontmoetingsruimte.

- Het assortiment wordt smaller en is meer afgestemd op de continue veranderende behoefte van de medewerkers.
- De openingstijden van de restauratieve voorzieningen worden onder andere afgestemd op de werktijden van de medewerkers en de cultuur binnen de organisatie.
- Het assortiment dient een goede prijs-kwaliteitverhouding te hebben. Een ander assortiment heeft een afwijkende prijsstelling dan de vertrouwde boterham met kaas.
- De restauratieve voorzieningen dienen gesitueerd te worden op een plek waar veel traffic is. Vaak is dit in de nabijheid van de in- en uitgang maar in ieder geval op de begane grond.

Nieuwe restauratieve voorzieningen, een nieuw concept, vraagt zorgvuldig onderzoek naar de specifieke kenmerken van een organisatie en welk doel de organisatie nastreeft met de invoering van deze nieuwe voorzieningen. Het spreekt voor zich dat het doel is te streven naar aansluiting van deze nieuwe voorzieningen bij de wensen van de organisatie en het voldoen aan de behoeften van de medewerkers. De stappen die hierbij ondernomen dienen te worden zijn de volgende:

1. Uitgangspunten en randvoorwaarden dienen vastgesteld te worden.
2. De algemene, kwalitatieve, sociale, personele en financiële doelstellingen dienen te worden vastgesteld.
3. De diverse doelgroepen van de organisatie dienen in kaart te worden gebracht evenals de verschillende gebruiksmomenten.
4. Analyseer de concurrentie in de nabijheid van het kantoorgebouw en breng deze in kaart.
5. Zet de interne vraag (aan welke specifieke voorzieningen is er behoefte) af tegen het reeds aanwezige aanbod in de omgeving.
6. Specificeer aan welke kenmerken de restauratieve voorzieningen dient te voldoen (type assortiment, openingstijden, kwaliteit, uitstraling en dergelijk).

Bij het maken van bovenstaande keuzes dient te allen tijde rekening gehouden te worden met ofwel de cateraar of de eigen beheersituatie, zodat zij een gezonde exploitatie kunnen runnen. Het lijkt een eenvoudige voorwaarde, de situering van de voorzieningen op een plek waar veel mensen voorbijkomen, echter het effect op de organisatie kan groot zijn en investeringen noodzakelijk maken. Indien een organisatie besluit, vanwege de investerin-

gen, de huidige locatie van het restaurant te gebruiken, ook al voldoet deze niet aan de hiervoor genoemde criteria, heeft dit direct effect op het bedrijfseconomisch resultaat en het succes van de exploitatie van de voorzieningen. Belangrijk om te weten is dat met de nieuwe conceptgedachte er minder vierkante meters nodig zijn dan bij het traditionele bedrijfsrestaurant. Ook als bijvoorbeeld de vergaderservice en extra activiteiten vanuit deze locatie verzorgd gaan worden. Of deze activiteiten worden verzorgd vanuit het nieuwe concept is enerzijds afhankelijk van de benodigde investeringen anderzijds van de efficiënte inzet van cateringpersoneel.

Locatie

Met al deze informatie als bagage kan gezocht worden naar de beste locatie binnen het gebouw. Hierbij dienen de technische (on)mogelijkheden van de locatie niet vergeten te worden; is er stroom beschikbaar en kan eventueel krachtstroom geleverd worden, welke mogelijkheden zijn er voor de aanvoer en afvoer van water, is er afzuiging mogelijk en kunnen de ruimtes voldoende worden geventileerd. Wie vooraf gepaste aandacht heeft voor deze vraagstukken, kan een goede inschatting maken van de benodigde investeringen om de lo-



catie binnen het gebouw gereed te maken voor de nieuwe voorzieningen.

Hoe dan ook, bij nieuwe wijze van het aanbieden van eten en drinken, krijgt een organisatie te maken met een andere manier waarop de restauratieve voorzieningen worden verzorgd. Natuurlijk kan de organisatie bepaalde zaken verlangen van de

als organisatie onderscheidend zijn met betrekking tot de invulling van de restauratieve voorzieningen en zo bijvoorbeeld de nieuwe generatie medewerkers aan u te binden.

- Een optimale wijze van partnership tussen organisatie en dienstverlener wordt beïnvloed door de mate van invloed die

De behoefte aan eten en drinken wordt afgestemd op de momenten dat dit het beste uitkomt.

dienstverlener. Echter deze dienstverlener heeft wel meer vrijheden nodig om de voorzieningen optimaal te kunnen exploiteren. Misschien wel alle vrijheid. Een horecamatige exploitatie ligt meer voor de hand dan een traditionele manier van exploiteren.

Nieuwe wijze

Wie overweegt om het traditionele bedrijfsrestaurant los te laten en een nieuwe wijze van eten en drinken te omarmen doet er goed aan stil te staan bij onderstaande punten.

- Organisaties willen de medewerkers steeds vaker een professioneel cateringproduct aanbieden welke passend is bij de huidige wijze van werken en inspeelt op de huidige trends. Hierdoor kunt u

de organisatie wil hebben in het cateringconcept. De kwaliteit wordt in belangrijke mate afgelezen aan de proactiviteit van de dienstverlener. Hoe meer een organisatie zich voorwaarde schepend opstelt naar een dienstverlener, in plaats van precies aan te geven wat de dienstverlener moet doen, hoe meer vrijheid de dienstverlener krijgt om de restauratieve voorzieningen naar eigen goedgevoelen te exploiteren en hoe meer (financiële) risico's bij deze dienstverlener kunnen worden neergelegd.

- De mate van vrijheid die een dienstverlener heeft in de bepaling van het concept en de exploitatie van de restauratieve voorzieningen is bepalend voor de inspraak die de organisatie heeft.

Bij exploitaties waarbij het risico bij de dienstverlener wordt gelegd zal de mate van inspraak op zaken zoals het assortiment, prijzen en openingstijden, afnemen.

- Indien er andere prijzen worden gehanteerd kan dit stuiten op weerstand. Bij een andere exploitatie behoort vaak een andere prijsstelling, maar er worden ook kwalitatief hoogwaardige producten verkocht. Kennis van de behoefte en communicatie zijn hierbij de sleutelwoorden.
- Er dient een grote mate van vertrouwen te zijn tussen de dienstverlener en de organisatie. Door de vrijheid in de exploitatie van de restauratieve voorzieningen neemt de grip van de organisatie op de exploitatie af.
- Om het welslagen van een nieuwe wijze van eten en drinken te garanderen, dient de nabije omgeving geanalyseerd te worden waarbij de mate van concurrentie in kaart wordt gebracht. Ligt uw organisatie bijvoorbeeld in het stadscentrum, dan is de mate van concurrentie groot en zal hier in de bepaling van het concept (en het assortiment) rekening mee moeten worden gehouden.
- De organisatie dient bereid te zijn om te investeren in nieuwe voorzieningen. Hierbij dient in aanmerking genomen te worden dat er bij exploitaties waarbij de risico's volledig bij de dienstverlener worden gelegd, de cateringkosten per pandbewoner zullen dalen. Indien gebruik gemaakt wordt van een externe dienstverlener zal in sommige gevallen deze dienstverlener bereid zijn tot het (mede) investeren in de voorzieningen. ■



Mariëlle Hintzen

is senior adviseur van HTC Advies. Ze studeerde facilitaire dienstverlening en bedrijfskunde.