

Rondetafel catering met opdrachtgevers en cateraars:

‘Wie met pinda’s betaalt, krijgt apen’

Een cateraar die nieuw begint in een bestaand bedrijfsrestaurant, is verplicht het personeel van de vertrekkende cateraar over te nemen met behoud van salaris en aantal contracturen. Dat staat in de nieuwe cao voor de catering. Maar is die verplichting wel een goede zaak? Een rondetafelgesprek tussen drie cateraars en twee opdrachtgevers. Hayk Simons van HTC Horeca & Catering Adviescentrum zat de discussie voor. TOBIAS REIJNGOUD*

Personeel dat niet goed functioneert, moet vertrekken. Einde verhaal. Ik heb geen zin om mensen over te nemen waar ik niks aan heb’, aldus *Bob Hutten*, directeur van Hutten Catering. ‘De cao biedt het personeel veel zekerheid, maar in dit geval is dat geen goede zaak.’

Tineke de Jonge, facility manager bij NS, is het daarmee eens: ‘NS heeft vorig jaar een grote nieuwe aanbesteding gedaan voor de catering van al onze bedrijfsrestaurants. Ook ik als opdrachtgever vind het vervelend als de nieuwe cateraar verplicht is om met personeel te blijven werken dat niet of niet optimaal functioneert. Daar hebben onze NS-mensen als bezoekers van de restaurants uiteindelijk ook last van. Je kunt cateringpersoneel wel overplaatsen naar andere locaties, maar dat lost het probleem meestal niet op. Anderzijds is het voor cateringpersoneel soms heel verfrissend als een andere cateraar de locatie overneemt. Dat komt het functioneren van mensen soms zeer ten goede.’

Overtallig

De problemen bij de uitvoering van de cao hebben niet alleen betrekking op slecht functionerende mensen. ‘Je hebt soms ook te maken met overtallig per-



De gespreksleider van de rondetafel-discussie over catering: Hayk Simons, directeur HTC Horeca & Catering Adviescentrum

soneel dat je gedwongen bent over te nemen van de oude cateraar’, aldus Hutten. ‘Vooral als kleine cateraar heb je dan snel een probleem, omdat je vaak te weinig andere locaties in de regio hebt waar je die mensen naartoe kunt plaatsen. Anderzijds valt dit probleem in de praktijk erg mee, want op-

drachtgevers die grote locaties hebben met veel cateringpersoneel, kiezen toch vaak voor een grote cateraar. Wij van Hutten Catering hebben nog niet meegemaakt dat we ineens tientallen mensen moesten overplaatsen. Eenvoudigweg omdat we geen enorm grote locaties hebben of overnemen van andere cateraars. Wij zijn, voorlopig, een relatief kleine speler.’

‘Ik heb als opdrachtgever geen enkele boodschap aan de eventuele kosten die een cateraar moet maken’

Loes Besseling, contractmanager bij het ministerie van Landbouw, ziet grote verschillen in de manier waarop cateraars omgaan met het personeel dat ze overnemen. ‘Binnen het ministerie werken we sinds kort met slechts drie cateraars. Daarvoor hadden we er veel meer. Toen de nieuwe contracten begonnen, is veel personeel op de locaties

gebleven en overgenomen door een van de drie nieuwe partijen. De ene cateraar begeleid zijn nieuwe personeel zeer intensief, met opleidingen en trainingen. De ander doet er minder aan.'

Kosten

Lex Medendorp is directeur sales bij Sodexho, de grootste cateraar van ons land. 'Overnemen van personeel kost geld, omdat je vaak te maken hebt met opgebouwde rechten en allerlei bepalingen in de arbeidscontracten waardoor je het nieuwe personeel niet flexibel kunt inzetten', aldus Medendorp. 'Die kosten zouden gezamenlijk door de opdrachtgever en het cateringbedrijf moeten worden opgebracht. Kosten van overname personeel zijn rechtstreeks te relateren aan de exploitatiekosten van een contract, dus passen ze in de uiteindelijke cateringkosten die verrekend worden met een opdrachtgever. Maar momenteel moet de cateraar er vaak helemaal alleen voor opdraaien. Opdrachtgevers leggen alles gewoon maar bij ons neer.'

De Jonge van NS: 'Maar ik heb als opdrachtgever geen enkele boodschap aan de eventuele extra kosten die een cateraar moet maken. Ook niet in dit



Bianca Wester, SAB Catering: 'Partnership begint tussen het cateringspersoneel op een locatie en de werknemers van de opdrachtgever.'



De deelnemers aan de rondetafel over bedrijfscatering, een initiatief van Facto Magazine (van boven naar beneden en v.l.n.r.): Bob Hutten, Lex Medendorp, Hayk Simons (gespreksleider), Bianca Wester, Tineke de Jonge en Loes Besseling

Rondetafel

Onder leiding van Hayk Simons, directeur van HTC Horeca & Catering Adviescentrum, spraken vijf deskundigen over belangrijke ontwikkelingen in de wereld van de catering. Tijdens de inspirerende discussie kwam onder meer de gevolgen van de nieuwe cao voor de catering aan de orde. Daarnaast ging het over kwaliteit, onderscheidend vermogen en over de samenwerking tussen cateraar en opdrachtgever.

- » Loes Besseling (contractmanager ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit) en Tineke de Jonge (facility manager Concernhuisvesting NS Stations) vertegenwoordigden twee grote opdrachtgevers.
- » Daarnaast waren drie cateraars aanwezig: Bianca Wester (manager commerciële zaken SAB Catering BV), Bob Hutten (directeur Hutten Exclusieve Catering BV) en Lex Medendorp (directeur Sales Business & Industry Sodexho).

geval. Ik wil gewoon een offerte met een vaste aanneemsom. Dan weet ik waar ik aan toe ben.' Medendorp kan zich dat voorstellen, 'maar in de aanbestedingsfase is vaak niet bekend wat de personeelskosten zijn op een locatie en hoe het personeel functioneert. Pas als de gunning heeft plaatsgevonden, komen ineens allemaal lijken uit de kast. Ik pleit voor vroegtijdige openheid, ook tussen cateraars onderling, zodat je de eventuele kosten voor het over te nemen personeel in je offerte kunt meenemen.'

'Cateraars houden wel rekening met deze kosten', zegt Bianca Wester, manager commerciële zaken bij SAB Catering. 'Wij zijn voorstander van transparantie in de kostenopbouw, zodat ook een opdrachtgever weet hoe de cateraar omgaat met de extra kosten voor overname personeel. Als de gegevens van het over te nemen personeel niet bekend zijn tijdens de aanbestedingsfase, worden de kosten in een later stadium verrekend.'

Kwaliteit

'Volgens mij zouden cateraars elkaar vooral op kwaliteit moeten beconcurreren, niet op de vraag of de één slimmer

Cijfers

De drie cateraars die deelnamen aan de discussie, vertegenwoordigen een breed scala in de cateringbranche.

- » Hutten Catering is een van de kleinere spelers in het veld. Het bedrijf maakt 16 miljoen euro omzet in partycatering (350 medewerkers) en 12 miljoen euro in bedrijfs catering (160 medewerkers en 57 locaties).
- » Sodexho behoort tot de grootste cateraars van Nederland: omzet 360 miljoen euro, 1300 locaties en 6600 medewerkers.
- » SAB Catering neemt een middenpositie in. Het bedrijf heeft een omzet van 35 miljoen euro, 300 locaties en 800 medewerkers.

'Personeel dat niet goed functioneert, moet vertrekken. Einde verhaal.'

mer weet om te gaan met de kosten die gepaard gaan met het overnemen van personeel', aldus Hutten. 'Het gaat om onderscheidend vermogen, om de vraag wat de ene cateraar beter doet dan de ander. Dát moet doorslaggevend zijn bij de gunning van contracten.'

Besseling hierover: 'Dat is inderdaad waar. Voor ons als ministerie is het criterium 'duurzaamheid' bijvoorbeeld erg van belang. Wij kijken bij de gunning van contracten in hoeverre de cateraar biologische producten gebruikt. Dat is voor ons een belangrijk beoordelingscriterium. Anderzijds blijft de prijs natuurlijk wel zeer bepalend.'

Medendorp: 'Cateraars hebben de afgelopen jaren enorm veel vooruitgang geboekt op het gebied van efficiëntie en kostenbesparing. De rek is er zo langzamerhand wel uit. Dus denk ik dat het inderdaad lastig is om zuiver op prijs concurreren. Een cateraar die vandaag de dag ver onder de prijs gaat zitten, moet inboeten op kwaliteit. Dat moeten opdrachtgevers beseffen. Als je met pinda's betaalt, krijg je apen.' Hutten vult aan: 'Het ziekteverzuim binnen de catering is hoog, ruim tien procent. Dat geeft aan dat de druk fors is om tegen lage kosten veel te presteren. We lopen als cateraars tegen de grenzen van het mogelijk op. Ik pleit ervoor dat wij als cateraars veel meer gaan werken met standaard uurtarieven en standaard dienstroosters. Dan

zijn we af van die concurrentie op uren en uurtarieven en kunnen we ons weer concentreren op kwaliteit.'

Partnership

'Hangt kwaliteit ook samen met de duur van het contract?', vraagt Hayk Simons, de voorzitter van de rondetafel discussie, zich af.

Medendorp vindt van wel: 'Bij een



Bob Hutten van Hutten Catering: 'Cateraars moeten elkaar vooral op kwaliteit beconcurreren, niet op de vraag of de één slimmer weet om te gaan met de kosten die gepaard gaan met het overnemen van personeel.'



Loes Besseling, contractmanager ministerie van Landbouw: 'De ene cateraar begeleidt zijn nieuwe personeel zeer intensief, met opleidingen en trainingen. De ander doet er minder aan.'



Tineke de Jonge, facility manager bij NS: 'Ik wil een offerte met een vaste aanneemsom. Dan weet ik waar ik aan toe ben.'

contract voor een paar maanden of een jaar, kan een cateraar nauwelijks iets opbouwen op een locatie. Er is dan ook geen sprake van partnership tussen cateraar en opdrachtgever. Gelukkig hebben de meeste contracten tegenwoordig een looptijd van tenminste drie jaar met maximaal twee jaar verlenging. Dat is een periode waarin je als cateraar iets kunt neerzetten, samen met je opdrachtgever.'

Besseling (ministerie van Landbouw) vult aan: 'Ik merk overigens wel enorme verschillen in de manier waarop cateraars het begrip 'partnership' invullen. Sommigen denken zeer actief met ons mee over de verbetering van de service aan de bezoekers van het bedrijfsrestaurant, anderen houden zich het liefst aan de letter van het contract.' 'Partnership begint tussen het cateringpersoneel op een locatie en de werknemers van de opdrachtgever', zegt Wester (SAB Catering). 'Die spreken elkaar dagelijks, vaker dan bijvoorbeeld de districtsmanager van de cateraar zijn eigen locatiemanager spreekt. Vandaar ook het belang van een dienstverlenende houding en een goede relatie op de werkvloer. Anderzijds moet een intensieve samenwerking niet ten koste gaan van de professionaliteit. Ik heb wel eens meegemaakt dat een van onze locatie-

managers zeer dik was met de manager van de opdrachtgever en ook privé met hem optrok. Tegelijkertijd werden problemen in de serviceverlening niet besproken, juist vanwege die amicale omgang. Dat kan natuurlijk niet.'

Hutten: 'Het feit dat het personeel van een cateraar op de locatie werkt van een ander bedrijf, blijft natuurlijk gewoon een heel lastig aspect van ons werk. Bij ons komt het nogal eens voor dat de manager van onze opdrachtgever tegen mijn personeel zegt dat hij erg tevreden is over hun werk, maar tegen mij vervolgens allerlei kritiek spuit over datzelfde personeel. Als ik dan met mijn mensen een functioneringsgesprek houdt en die kritiek bespreek, kijken ze me vol ongeloof aan. Om dit soort situaties te voorkomen, moet je als cateraar heel goed de vinger aan de pols houden op je locaties. Bovendien moet je open en intensief communiceren met de opdrachtgever.' «

* Tobias Reijngoud is freelance journalist



Lex Medendorp, Sodexo Nederland: 'De kosten van het overnemen van personeel zouden gezamenlijk door de opdrachtgever en de cateraar moeten worden opgebracht. Maar opdrachtgevers leggen alles bij ons neer.'