

Het nieuwe werken vraagt flexibiliteit en creativiteit van werkgevers en werknemers. Hoe zit het eigenlijk met de flexibiliteit in het bedrijfsrestaurant? Cateraars zouden creatief moeten faciliteren, maar blijven vaak stilstaan. Een gemiste kans.

Met het flexibel inzetten van vierkante meters en personeelsuren op de werkvloer krijgen werknemers meer vrijheid en zelfstandigheid. Die soepele werkhouding vraagt meer faciliteiten: vergaderruimtes, loungehoeken en flexplekken. De vaste werkplek, werktijden en lunchpauze behoren in veel bedrijven tot het verleden. Het bedrijfsrestaurant krijgt hierdoor een bredere functie, een centrale rol binnen het bedrijf. Het is de huiskamer, de ontmoetingsplek. Je leest er de bedrijfscultuur aan af. De catering blijft echter te vaak achter bij de rest van de organisatie.

Het nieuwe werken laat zien hoe werkgevers omgaan met hun werknemers. Ook het menu in het bedrijfsrestaurant schept een goed beeld van die betrokkenheid; een goede werkgever is zuinig op zijn personeel. Hier ligt een uitdaging voor de cateraars. En niet alleen op het gebied van de kwaliteit van het voedsel. Vooral het moment waarop het wordt aangeboden verdient meer aandacht. Zeker nu steeds meer mensen flexibel met hun werktijden omgaan, ligt de tijd van drie maaltijden per dag ver achter ons. De een kiest ervoor de files voor te zijn en om zeven uur achter zijn bureau te zitten, de ander werkt 's ochtends thuis en verschijnt tegen de middag op het werk. Hierdoor krijgen mensen andere eetbehoeften. Het bedrijfsrestaurant moet dit faciliteren en ook buiten de geijkte openingstijden van twaalf tot twee geopend zijn. Met een warm broodje voor de vroege vogels en een overwerkmaaltijd voor degene die om acht uur 's avonds de deur achter zich dichttrekken. Kortom: de hele dag door een gevarieerd aanbod.

Ontwikkeling

Het bedrijfsrestaurant heeft de laatste decennia al een enorme ontwikkeling door-

Waar blijft het nieuwe



gemaakt. Van voornamelijk fastfood is de catering uitgegroeid naar freeflow. De kwaliteit en de inrichting van het bedrijfsrestaurant zijn het visitekaartje geworden van de organisatie. Waar vroeger de medewerkers snel uit hun broodtrommel aten, is het restaurant een echte ontmoetingsplek geworden, met een uitgebreid, verant-

Dame van catering is gezicht van bedrijf.

woord assortiment. Maar de catering wordt ingehaald door het nieuwe werken. Buiten de openingstijden van het restaurant zijn de werknemers nog steeds aangewezen op automaten die veelal gevuld zijn met ongezonde snacks.

De catering moet kijken door de bril van haar klanten en inspelen op hun behoeften. Niet dirigeren, maar faciliteren. Wat willen onze klanten en wanneer willen ze dat? En hoe gaan we dat invullen? Ook



ve cateren?



qua inzet van personeel. Het cateringpersoneel is nu vaak alleen rondom lunchtijd aanwezig in het bedrijfsrestaurant. Wanneer zij breder zouden faciliteren door ook bijvoorbeeld onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren, heeft dit een gunstige uitwerking op het gespreid aanbieden van vers geserveerd eten. En op de

gastvrijheid die het bedrijf uitstraalt. De rol van de dame van de catering is de laatste jaren flink gegroeid. Stond ze vroeger onderaan de ladder, nu is ze het gezicht van het bedrijf. Ze geeft een vertaalslag van de bedrijfshospitality naar de klanten toe. En naar de eigen werknemers, want hoe kunnen zij klantgericht werken als zijzelf niet klantgericht behandeld worden?

Creatief cateren

Het is nu aan de cateraars om mee te gaan in de lijn van het nieuwe werken. Hoe ze dat precies doen, dat verschilt uiteraard per bedrijf. Natuurlijk is het niet overal mogelijk en gewenst dat de catering zeer uitgebreid en constant bemand is. En dat is ook niet per se noodzakelijk. Hun eten opscheppen en afrekenen kunnen werknemers bijvoorbeeld ook zelf. Het bedrijf geeft ze hiermee eigen verantwoordelijkheid en vertrouwen, geheel volgens het principe van het nieuwe werken. De catering kan een combinatie zijn van een bemand buffet, verantwoord gevulde automaten en voorverpakte producten. Een schaal met verpakte koeken en broodjes, verschillende soorten fruit,

een verse soep om vier uur 's middags. Het gebruik van de magnetron vormt voor veel mensen al lang geen bezwaar meer en voorverpakte producten voldoen aan allerlei strenge (HACCP-)voorschriften. In tegenstelling tot tien jaar geleden worden ze algemeen aanvaard als gezond en vers. Als de catering naast het voedselaanbod ook het bedrijfsrestaurant onder de loep neemt, komt het nieuwe cateren dichtbij. Is deze ruimte de laatste jaren nog goed bekeken? Wanneer deze voorziet in de behoeften van werknemers, zullen ze hier graag en vaak gebruik van maken. En met trots delen met relaties en zelfs vrienden en familie. En dat gaat verder dan eten tijdens een werkoverleg of vergadering. Het moet een plek zijn waar werknemers nog even hun laptop open kunnen klappen en gebruik kunnen maken van wifi, maar ook waar ze met collega's een belangrijke voetbalwedstrijd kunnen kijken of een borrel kunnen drinken met een verjaardag of zakelijk succes. Zo'n ruimte is een aanvulling voor het bedrijf. De werknemers voelen zich thuis en betrokken en dat vertaalt zich naar hun prestaties. En de werkgever houdt zijn mensen binnen de bedrijfsmuren en heeft zo meer controle over en een betere verstandhouding met zijn personeel. Op de vraag hoe het nieuwe cateren vorm moet krijgen, is geen eenduidig antwoord te geven. Hiervoor is innovatie en creativiteit vereist, zowel op het gebied van de kwaliteit en het aanbod van het eten, het servicepakket, als de inrichting van het bedrijfsrestaurant. Wat duidelijk is, is dat kansen blijven liggen. En dat is nooit goed. Het wordt tijd dat de catering deze pakt! ■



Kees de Wild

is eigenaar van Het Nieuwe Bedrijf. Hij geeft advies en training gericht op de verbetering van de interne en externe klantbeleving.