

# Cateringmanagement

F. Knevel MSc

1.	Inleiding	G2100- 2
1.1.	Wat is catering	G2100- 2
1.2.	Ontwikkelingen in Catering	G2100- 3
1.3.	Catering heeft een bijzondere plaats	G2100- 4
1.4.	Programma van Eisen en Wensen	G2100- 5
2.	Opzetten van catering	G2100- 6
2.1.	Waarom catering?	G2100- 6
2.2.	Wie is de doelgroep?	G2100- 7
2.3.	Wat gaan we bieden?	G2100- 8
2.3.1.	Warme en koude dranken	G2100- 9
2.3.2.	Maaltijden	G2100- 9
2.3.3.	Gasten- en vergaderservice	G2100-10
2.4.	Hoe gaan we bereiden en uitgeven?	G2100-10
2.5.	Wanneer zijn we open?	G2100-12
2.6.	Waar verlenen we onze diensten	G2100-12
2.6.1.	Centraal of decentraal	G2100-12
2.6.2.	Begane grond, top, of halverwege	G2100-12
2.7.	Benodigde capaciteit	G2100-14
3.	Organiseren van catering	G2100-14
3.1.	Eigen Beheer of Contractcatering	G2100-14
3.2.	Verantwoordelijkheden en bevoegdheden	G2100-15
3.3.	Assortiment en verkoopprijzen	G2100-16
3.4.	Inkoop en logistiek	G2100-16
3.5.	Hygiëncode	G2100-16
3.6.	Veiligheid voor medewerkers en gasten	G2100-18
3.6.1.	Medewerkers	G2100-18
3.6.2.	Gasten	G2100-20
3.7.	Afrekensystemen	G2100-21
3.7.1.	Kassa's	G2100-22
3.7.2.	Gratis	G2100-22
3.7.3.	Knipkaarten en consumptiebonnen	G2100-22
3.7.4.	Wisselgeld-waardebon	G2100-23
3.7.5.	Penningen	G2100-23

## **G2100-2** Cateringmanagement

3.7.6.	Magneet- of chipkaarten	G2100-23
3.7.7.	Pinnen en Chippen	G2100-25
3.8.	Kwaliteitszorg	G2100-26
3.8.1.	NEN-EN-ISO 9001	G2100-26
3.8.2.	Milieuzorg	G2100-26
3.8.3.	Afvalscheiding	G2100-28
3.9.	Financiële verslaglegging	G2100-29
4.	Inrichten bedrijfsrestaurant	G2100-31
4.1.	Programma van Eisen	G2100-31
4.2.	Proces/Tijdpad	G2100-32
4.2.1.	Ontwerp	G2100-32
4.2.2.	Realisatie	G2100-32
4.3.	Vlekkenplannen	G2100-33
4.3.1.	Wat is een vlekkenplan	G2100-33
4.3.2.	Waarom een vlekkenplan	G2100-34
4.3.3.	Hoe een vlekkenplan beoordelen?	G2100-34
4.4.	Ergonomische aandachtspunten	G2100-35
4.5.	Bestek	G2100-41
5.	Literatuurverwijzing	G2100-41
	Bijlage 1 Vlekkenplannen	G2100-42

### **1. Inleiding**

#### *1.1. Wat is catering*

Catering is de professionele, georganiseerde, verstrekking van voedsel en dranken in relatief korte tijd aan grote groepen mensen, met wie de opdrachtgever een „durende band” heeft.

Die „durende band” is het verschil met Horeca. Catering is dus nooit een doel op zich, maar altijd ondersteunend aan de band van de opdrachtgever met de consument.

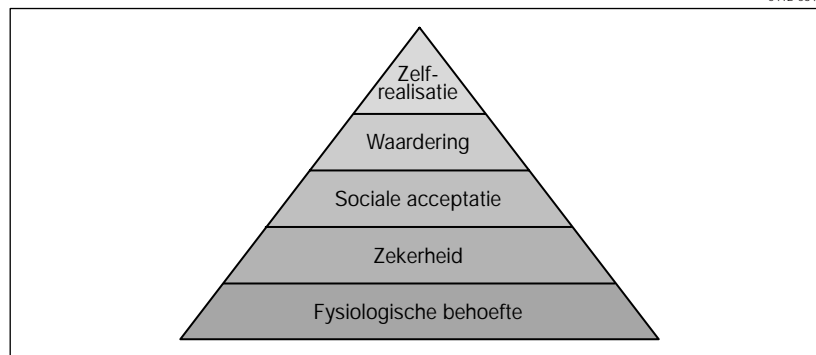
Veel organisaties hebben „catering”, in meer of minder uitgebreide vorm. In „eigen beheer”, helemaal uitbestede, of tussenvormen. Cateringmanagement is in al deze gevallen noodzakelijk om te zorgen dat de eigen dienst, of de contractcateraar, de organisatie optimaal ondersteunt in het bereiken van de Missie.

Wanneer in dit artikel sprake is van „catering”, is hiermee zowel de eigen, als de uitbestede dienstverlening begrepen.

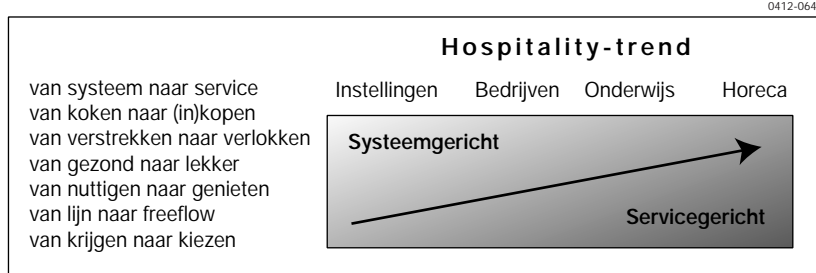
### 1.2. Ontwikkelingen in Catering

De ontwikkelingen in Catering zijn het laatste decennium steeds sneller gegaan. Voor wie dat wil is in deze ontwikkeling de behoeftepiramide van Maslov terug te vinden:

Was catering in het verleden erg gericht op vervullen van de fysiologische behoeften, tegenwoordig drukt de werkgever er meer zijn waardering voor de medewerkers mee uit.



Catering gaat ook steeds meer op Horeca lijken. En wie de restauratieve voorzieningen in instellingen, bedrijven en onderwijsinstellingen zet naast die in de Horeca, zal een continuüm ontdekken: De gesubsidieerde voorzieningen in de bedrijven lijken meer op die van de instellingen, de voorzieningen in de scholen lijken meer op Horeca.



De Hospitality-trend die de laatste jaren steeds duidelijker is geworden is dat het hele veld schuift van systeemgericht in de richting van servicegericht:

- instellingen bieden steeds meer keuze. vaak kun je met bijbetaling extra diensten of producten „kopen”;

## **G2100-4** Cateringmanagement

- bedrijfsrestaurants gaan twee productlijnen voeren: één gericht op simpel en gezond, met lage prijzen en één met verlokkelijke producten tegen marktconforme prijzen;
- scholen gaan pacht vragen van de exploitant. Die richt zich, net als in de Horeca, dus op de koopkrachtige vraag. En tussen „vier en acht” kun je aan de bar een biertje of een breezer drinken.

Als opdrachtgever kun je en moet je dus kiezen of je een voorziening wilt die (meer) systeemgericht of (meer) servicegericht is. Deze keuze is van invloed op alle andere deelbeslissingen in het Programma van Eisen. Want de keuzes moeten wel consistent zijn.

Een volgende ontwikkeling is de invloed van Europese wetgeving, onder meer op gebied van Arbo, hygiëne (HACCP), milieu en toegankelijkheid. In hoofdstuk 3 en 4 gaan we verder op de wettelijke eisen in.

### *1.3. Catering heeft een bijzondere plaats*

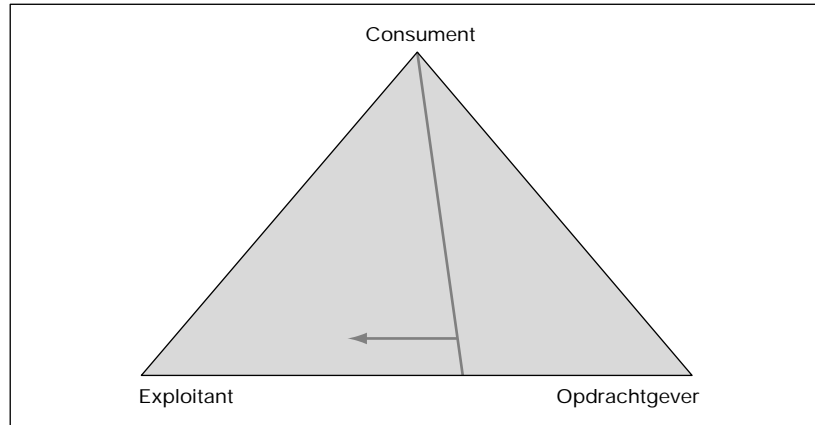
Catering is toch vaak de etalage van het beleid. In het bedrijfsrestaurant kan een organisatie laten zien hoe belangrijk de medewerkers zijn:

- Een organisatie die zegt de medewerkers centraal te stellen (om de medewerkers de klant centraal te kunnen laten stellen) zal restauratieve voorzieningen hebben waar die medewerker zich verwend voelt.
- Anderzijds zal in een organisatie die zich positioneert als „beste goedkoopste” de catering simpel maar doeltreffend moeten zijn.

Binnen Facility Management neemt Catering ook een bijzondere plaats in. De „interne klant” van de facilitaire dienstverlening gaat zich al over de hele lijn meer opstellen als kritische consument. Bij catering betaalt hij bovendien een deel van de dienstverlening zelf en verwacht dus een extra klantvriendelijke behandeling. En van eten en drinken heeft iedereen verstand.

Catering is daarmee een driehoeksrelatie tussen consument, exploitant en opdrachtgever. Dat maakt de communicatie ook ingewikkelder.

Enkele decennia terug was de invloed van de consument overigens nog gering. De catering richtte zich op de opdrachtgever, onder het



motto „wie betaalt, bepaalt”. De verkoopprijzen lagen laag, maar de „gebruiker” had ook weinig te kiezen. Hooguit had de kantine-commissie wat inspraak.

Door de toename van de welvaart krijgt de consument steeds uitgebreidere wensen. De opdrachtgever vraagt zich af of hij die ook moet subsidiëren. De ontwikkeling die ontstaat is dat de exploitant de toestemming krijgt om zich meer te richten op de koopkrachtige vraag. De opdrachtgever levert dan wat zeggenschap in, omdat de catering zich meer gaat richten op service aan de consument. Geheel in lijn met de hospitality-trend. De consument gaat naar verhouding meer bijdragen, dus de catering-driehoek versmalt zich.

#### 1.4. *Programma van Eisen en Wensen*

Om een vorm van catering te krijgen die aansluit op de wensen van management en medewerkers en die past binnen het budget, is het nodig een „Programma van Eisen en Wensen” (PvE) op te stellen. Wanneer bij het opstellen van dit PvE alle partijen zijn betrokken, komen de – vaak onuitgesproken – wensen en verwachtingen boven tafel. Dat geeft de mogelijkheid deze vaak tegenstrijdige wensen en verwachtingen op elkaar af te stemmen of zo nodig bij te stellen op grond van het beschikbare budget. Wie dit proces niet zorgvuldig doorloopt zal er achter komen dat de discussie losbarst zodra de catering is gestart. Alleen kosten de aanpassingen dan extra tijd, investeringen en personeelsinzet. Bovendien moet de catering dan de negatieve ervaringen uit de eerste tijd laten vergeten. En voor het vestigen van een goede eerste indruk krijg je geen tweede kans.

Aan de hand van de bekende vragen „wie, wat, hoe, waar, wanneer en waarom” gaan we in het volgende hoofdstuk het PvE opzetten.

## **2. Opzetten van catering**

### *2.1. Waarom catering?*

De vraag naar het doel van de catering is de belangrijkste vraag. Want een organisatie die alleen wil voldoen aan de eisen uit de Arboret is snel klaar:

Arbobesluit, artikel 3.20. Ontspanningsruimten

1. In het bedrijf of de inrichting of in de directe nabijheid daarvan is een gemakkelijk toegankelijke ruimte beschikbaar waar de werknemers de pauzes kunnen doorbrengen. Deze ruimte is daartoe geschikt alsmede, afhankelijk van het aantal werknemers, voldoende ruim bemeten en uitgerust met voldoende tafels en stoelen.
2. In de ruimte, bedoeld in het eerste lid, zijn doeltreffende maatregelen genomen ter bescherming van de niet-rokers tegen hinder van tabaksrook.

Het management moet formuleren waarom de organisatie „catering” wil hebben. Bij het beantwoorden van alle daarop volgende vragen van het PvE moet je dan de relatie kunnen leggen met het doel.

Een organisatie die omwille van de kosten géén catering wil, moet zich wel realiseren dat ook „geen catering” een flinke kostenpost kan zijn. Al zijn die kosten dan minder zichtbaar.

Kosten zijn onder meer:

- secretariaat neemt dagelijks de bestellingen op en geeft deze door aan een broodjeswinkel;
- collega's doen om de beurt „corvee”: kopen in, ruimen op en wassen af;
- verkeerd behandelde of bewaarde producten zorgen voor buikklachten (of erger);
- medewerker gaat in kantoortijd naar de groothandel om goedkoop in te kopen;
- representatieve lunches in de plaatselijke Horeca kosten extra tijd.

Bij kantoororganisaties van ca. 50 personen is het vaak al interessant om de catering professioneel te regelen. Halfslachtige oplossingen kosten relatief veel geld en geven meer ergernis dan genoeg. En één vergissing op het gebied van de hygiëne kan het hele kantoor enkele dagen uitschakelen.

## *2.2. Wie is de doelgroep?*

Verschillende mensen hebben verschillende verlangens en vaak ook een verschillend budget. Dat geldt ook voor eten en drinken. Wanneer je doelgroepen hebt die te veel verschillen zul je ze afzonderlijke voorzieningen moeten bieden of beslissen ze niet toe te laten. Dat is sterk afhankelijk van je doelstellingen.

### *Inrichting*

Denk niet te makkelijk dat iedereen aan de zelfde tafel wil zitten. Accepteer dat er verschillende tafelculturen zijn. Biedt luidruchtige kaarters en stille genieters een eigen plekje in het gemeenschappelijke restaurant. Maak heldere huisregels: in het restaurant geen beschermkleding: zodat niet de klodders vet van de monteur komen op de schone kleren van de secretaresse.

Vroeger zag je vaak verschillende restaurants voor management en uitvoerende medewerkers, met een volstrekt verschillend niveau van inrichting, service en assortiment. In sommige landen is dat nog steeds gebruikelijk. In het egalitaire Nederland zie je dat er soms wel afzonderlijke zitruimten zijn voor medewerkers en bezoekers, patiënten, respectievelijk studenten, maar dat veelal alles uit dezelfde keuken en/of uitgifte komt.

### *Assortiment*

Zo wil ook niet iedereen het zelfde eten. Grote kerels die lichamelijke inspanning verrichten willen grotere porties en zwaarder eten hebben dan wie voornamelijk hoofdarbeid verricht. En tweeverdieners stellen vaak prijs op een warme maaltijd, dan hoeven ze 's avonds niet te koken.

Daarnaast zijn er natuurlijk ook medewerkers die vanwege hun godsdienstige of andere overtuiging bepaalde producten niet willen eten. Wie daar niet op inspeelt zet hen buiten spel.

### *Gastenrestaurant*

Wanneer je rustig met gasten wilt lunchen moet je daar een afzonderlijke plek voor reserveren. Afhankelijk van de indruk die men op de gasten wil maken en het gedrag van de andere restaurantbezoeker

kers, kan dat een hoekje zijn in het bedrijfsrestaurant of de showroom, een speciale lunchkamer, een vergaderkamer, een representatief kantoor. of zelfs een afzonderlijk gastenrestaurant zijn.

#### *Bezoek per doelgroep*

Voor het PvE is het noodzakelijk in te schatten hoeveel mensen uit de verschillende doelgroepen werkelijk gebruik gaan maken van de voorzieningen. Dat hangt zo wel samen met de soort medewerkers, het aantal mensen dat in huis is, met de aantrekkelijkheid van de voorzieningen, als met de alternatieven in de omgeving.

Bij een bedrijf op een industrieterrein, met jonge en hoog opgeleide medewerkers, lage prijzen, een goed assortiment, ruime openstellingstijden, een aantrekkelijke inrichting, geen wachtrijen, kan dat oplopen tot meer dan 90% van de aanwezigen. Wanneer alle factoren ongunstig zijn ligt het bezoek onder de 25%. Een redelijk gemiddelde is 60% van het aantal medewerkers. Dat komt overeen met 75% van de aanwezigen.

Bij kantoren met flexwerkplekken ligt de bezoekfrequentie per werkplek hoger dan normaal. Het aantal werkplekken ligt duidelijk lager dan het aantal medewerkers. En, juist omdat je niet altijd op kantoor bent, ga je op je kantoordag uitgebreid lunchen met je collega's.

#### *Sturen op doelstellingen*

Overigens heb je als werkgever enkele van de factoren zelf in de hand. Je kunt daarmee het percentage bezoekers sturen, op basis van je doelstellingen.

Ben in het PvE duidelijk over de aantallen van de verschillende doelgroepen en in de verwachte bezoekfrequenties. Dat maakt het voor de ontwerper inzichtelijk en verkleint dus de kans op vergissingen.

### *2.3. Wat gaan we bieden?*

Wat we gaan bieden is zowel afhankelijk van de soort werkzaamheden in de organisatie (fysiologische behoefte), als van het gewenste serviceniveau. Zo zal het in een warme of droge omgeving vanzelfsprekend zijn om (gekoeld) water te verstrekken. En een organisatie die rondom de klok werkt zal eerder warme maaltijden opnemen in het assortiment.

Wat we gaan bieden is natuurlijk ook afhankelijk van het gekozen prijsbeleid. Wie zich richt op de koopkrachtige vraag kan zich met hetzelfde budget een breder en dieper assortiment veroorloven dan wie de producten subsidieert of zelfs helemaal gratis verstrekt.

De keuze van het assortiment is bepalend voor een groot deel van de kosten van investering en exploitatie. Wie een simpel assortiment verstrekt heeft daarvoor weinig apparatuur nodig en kan met goedkopere medewerkers volstaan dan de organisatie die een uitgebreid assortiment à la minute wil bereiden en uitgeven.

### *2.3.1. Warme en koude dranken*

In de 20e eeuw was het niet ongebruikelijk dat een serveerster drie keer per dag langs alle bureaus kwam met koffie en/of thee. De huidige kantoormedewerker is te ongeduldig om daarop te wachten. Bovendien is het volgens de laatste inzichten goed als RSI-preventie om af en toe achter de PC weg te gaan. Dit heeft het gebruik bevorderd van pantry's met thermoskannen die de catering enkele keren per dag vervangt door „verse”.

In de meeste organisaties echter, is de verstrekking van dranken bij de werkplek inmiddels geautomatiseerd. De moderne computergestuurde automaten verstrekken niet alleen (versgezette) koffie en thee, maar kunnen ook soep, frisdranken, en gekoeld of heet water uitgeven.

Bij een goede verzorging van de automaat hoeft de kwaliteit van de dranken uit die automaat niet onder te doen voor de koffie of thee uit thermoskan of container. Bijkomend voordeel is natuurlijk dat op ieder moment van de werkdag koffie en thee beschikbaar zijn. En dat er een verkoopprijs voor te vragen is.

Bij toepassing van servies bij de automaten of in de pantry's is extra aandacht nodig voor de servieslogistiek. De automaatbeker heeft de plaats van de kop-en-schotel ingenomen. Dat scheelt de helft van de afwas. Het dragen en tillen van korven met servies is voor de meeste vrouwen een te hoge fysieke belasting. Zo scheidt een milieuplossing een arboprobleem. In het onderwijs en extra milieubewuste organisaties zijn flinke besparingen (ook financieel) bereikt door iedereen een eigen milieubeker met deksel te geven (of te verkopen). Studenten en medewerkers nemen de beker mee naar huis om daar af te wassen. Bij de automaten zijn spoel-units nodig om de beker tussentijds schoon te maken. Anders moet dat in het toilet gebeuren. Zie ook het hoofdstuk Inrichting.

### *2.3.2. Maaltijden*

Naast de gebruikelijke lunch, zie je op grotere locaties ook ontbijtservice en een avondopenstelling. Door het beperkte gebruik zijn de kosten relatief hoog. Omdat in het algemeen geen bijzondere investeringen nodig zijn is een proef van één of enkele weken makkelijk

te organiseren. Dat levert tegen beperkte kosten vaak duidelijker informatie dan enquêtes.

Warme maaltijden voor incidentele overwerkers zijn vaak beter te bestellen bij de plaatselijke maaltijdkoerier dan te laten bereiden in de eigen keuken:

- de klanttevredenheid is hoger, want ieder kan zijn eigen favoriete maaltijd kiezen (oriëntaal, pizza/pasta, boerenkool met worst, of TexMex);
- de kosten zijn lager en geheel flexibel.

Een alternatief voor een afzonderlijke warme avondmaaltijd is de warme lunch wat uit te breiden tot het niveau van de warme maaltijd. Overwerkers kunnen dan voor 's avonds een „lunchpakket” krijgen. Bij een handige menukeuze zijn de gerechten voor de warme maaltijd ook als lunchgerecht te verkopen. Het verschil tussen maaltijd en snack is dan slechts de portiegrootte.

Afhankelijk van de doelgroep en de gewenste uitstraling is in het assortimentsbeleid aandacht nodig voor „gezond”, eco- en/of biologische producten. Bovendien is rekening te houden met medewerkers die bepaalde producten om ethische of religieuze redenen niet willen gebruiken (vegetariërs, moslims). En daarnaast zijn al te sterk gekruide gerechten niet handig bij persoonlijk klantcontact.

In productieomgevingen kun je niet om de frituurartikelen heen. Maar ook in kantoren zijn het vaak de populairste snacks. Dit stelt wel direct zwaardere eisen aan de keuken. Zo zijn een professionele afzuigkap en slibvangput met vetafscheider verplicht.

### *2.3.3. Gasten- en vergaderservice*

Wanneer veel gasten- en vergaderservice te verwachten is en de vergadervleugel niet direct bij de keuken ligt, is een afzonderlijke dienkeuken onontbeerlijk.

Vergaderservice „op afroep” eist een grotere personeelsinzet dan „gepland”. In het SLA kan dat tot uitdrukking komen in een ander tarief.

### *2.4. Hoe gaan we bereiden en uitgeven?*

In tegenstelling tot vroeger ligt nu de aandacht van de restauratieve voorziening niet meer in de keuken, maar aan de kant van de consument: de uitgifte. De taak van de keuken is verschoven naar het bereiden van producten die we niet goed kunnen inkopen.



Er zijn concepten waarin de (contract-)cateraar de producten dagelijks aanlevert. Voor het regenereren (opwarmen) van de soep en warme snack zijn slechts een kookplaatje en een heteluchtoven nodig. Er vindt géén bereiding plaats. De investering in keuken en uitgifte kan dan beperkt blijven.

Voor wat betreft het niveau van de uitgifte in het bedrijfsrestaurant kunnen we kiezen voor het systeemgerichte lijnbuffet of het meer servicegerichte freeflow systeem.

Het *lijnbuffet* legt de keuzevolgorde op: brood, beleg, melk/karneemelk, yoghurt of vla, snack/soep, fruit, afrekenen, bestek. De groepering van de producten is gedictieerd door de techniek: neutraal, gekoeld, verwarmd, neutraal.

Het *free flow systeem* presenteert de verschillende producten op eilanden. De groepering van de producten is meer thematisch. Bovendien krijgen de aantrekkelijke producten met een hogere marge veelal meer aandacht dan de gesubsidieerde producten. Bereiding vindt plaats in het zicht van de klant („front cooking”), om de „versheid” te benadrukken.

Free flow vraagt aanmerkelijk meer ruimte voor de uitgifte dan het lijnbuffet. Maar de capaciteit is groter, omdat de gasten minder op elkaar hoeven wachten. Wie bij een bepaald „station” niets nodig heeft slaat dit gewoon over. Bovendien is het eenvoudiger om het buffet aan te passen bij speciale acties of bij toegenomen gebruik een extra kassa-unit bij te plaatsen.

Voor doelgroepen die zeer gespreid over het etmaal komen is een uitgiftebuffet een dure oplossing. Een voorziening met automaten is dan een alternatief. De investeringen in goede automaten zijn relatief hoog. En ook het vullen is arbeidsintensief. Bij kleine groepen kan het zinvol zijn de producten in al dan niet afsluitbare koelkasten klaar te zetten. De betreffende medewerkers verhitten deze dan zelf in magnetronovens.

### *2.5. Wanneer zijn we open?*

Een gebruikelijke openstellingstijd is anderhalf tot twee uur. De piek valt in het algemeen in het eerste half uur openstelling. Dan komt ongeveer de helft van het totale bezoek.

In scholen en productieomgevingen met vaste pauzes zijn deze soms zodanig in te delen dat het restaurantbezoek gespreid plaatsvindt. Dat vermindert piekbelasting en verbetert de benuttinggraad van de voorzieningen. Maar het beperkt de integratie van de verschillende afdelingen. In kantoren met variabele lunchtijden werkt dit niet. De enige maatregel die spreiding bevordert is zorgen dat ook aan het einde van de openstellingstijd het aanbod nog compleet en aantrekkelijk gepresenteerd is. Dat vereist dus tussentijds bereiden en aanvullen.

### *2.6. Waar verlenen we onze diensten*

#### *2.6.1. Centraal of decentraal*

Bij een uitgebreid complex of bij een hoofdlocatie met dependances is de keus voor één centraal restaurant of enkele kleine.

De kosten in investering en exploitatie van kleine restaurants is vanzelfsprekend veel hoger dan van één centraal restaurant. Willen we een voorziening waarvan zo veel mogelijk medewerkers gebruik maken, dan is dit geen oplossing. Want, zodra mensen uit hun eigen gebouw moeten, daalt het percentage restaurantbezoekers aanmerkelijk. Het alternatief is dan decentraal een beperkte voorziening met beperkt assortiment en beperkte openstellingstijden, naast de uitgebreide centrale voorziening.

#### *2.6.2. Begane grond, top, of halverwege*

Behalve het restaurant te vestigen in een afzonderlijk pand, kun je ook nog binnen het pand kiezen tussen begane grond, halverwege of top-verdieping. Halverwege combineert de nadelen van top en begane grond, zonder de specifieke voordelen.

Locatie	Voordelen	Nadelen
<b>Top</b>	<b>techniek:</b> afzuiging kort kanaal, geen geuroverlast <b>representatie</b> dakterras (?) <b>beveiliging</b> dakterras niet toegankelijk voor derden	<b>logistiek</b> aan- en afvoer goederen lastig <b>gastvrijheid</b> niet te gebruiken om gasten even te laten wachten of informele besprekingen te houden, capaciteit liften bepalend <b>veiligheid</b> ontruimen kwetsbaar <b>beveiliging</b> compartimentering lastig bij cursussen, bijeenkomsten van personeelsvereniging, etc.
<b>Begane grond</b>	<b>representatie</b> tuin (?) <b>veiligheid</b> ontruimen eenvoudig <b>techniek:</b> riolering, energie eenvoudig <b>gastvrijheid</b> goed te gebruiken om gasten even te laten wachten of informele besprekingen te houden <b>beveiliging</b> compartimentering eenvoudig <b>logistiek</b> aan- en afvoer goederen eenvoudig	<b>techniek:</b> afzuiging lang kanaal <b>beveiliging</b> terras potentieel insluiprisico
<b>Afzonderlijk pand</b>	<b>techniek,</b> luchtbehandeling/CV onafhankelijk <b>beveiliging</b> compartimentering eenvoudig <b>logistiek</b> aan- en afvoer goederen eenvoudig	<b>gastvrijheid</b> niet te gebruiken om gasten even te laten wachten, grote loopafstand

Een (dak-) terras kan in verband met de bezonning het beste liggen aan de zuid- of zuid-westkant. De keuken en uitgifte liggen het beste aan de noord- of noord-oost kant, want dat is het koelste.

Wanneer dienstruimten en restaurant niet op dezelfde verdieping liggen betekent dat extra trappen klimmen en verticaal transport. Een gereserveerde lift is erg kostbaar in aanleg en onderhoud. Gebruik maken van de gemeenschappelijke liften leidt tot veel vertraging. Een goederenliftje waar net een krat in kan is geen oplossing,

## **G2100-14** Cateringmanagement

want het veroorzaakt veel tillen en dragen (onnodige fysieke belasting).

### *2.7. Benodigde capaciteit*

Onderstaande gegevens kunnen behulpzaam zijn bij het inschatten van de benodigde capaciteit van een bedrijfsrestaurant.

Gebruik	30-90% van de aanwezigen (gemiddeld 60%).
Piek	In de meeste gevallen komt de helft van de gasten in éénderde van de openstellingstijd.
Kassa	Een geroutineerde caissière kan, bij toepassen van een geprogrammeerde kassa, 3 tot 6 klanten per minuut helpen. Dit is afhankelijk van contant of geldloos afrekenen en de breedte van het assortiment.
Tijd	Voor rustig lunchen is ca. 10 minuten nodig, voor de drie gangen warme maaltijd 25 minuten. Dit is exclusief lopen naar en van het restaurant, kiezen van de maaltijdcomponenten in de uitgifte en retourneren van gebruikt servies.
Zitplaats	Per stoel is 1 tot 1,5 m <sup>2</sup> nodig. Dit is afhankelijk van de maat van tafel en stoelen, het formaat van dienblad en de gewenste representativiteit.
Keuken	Hoe groter het aantal bezoekers, hoe kleiner naar verhouding de keuken kan zijn. Voor een bedrijfsrestaurant zonder warme maaltijden is ongeveer de helft van de oppervlakte van de zitruimte nodig.

## **3. Organiseren van catering**

### *3.1. Eigen Beheer of Contractcatering*

In dit artikel is Eigen Beheer het uitgangspunt. Zie voor de afweging Eigen beheer en/of uitbesteding en het aansturen van de contractcateraar G2000: contractcatering. Bij het overgaan naar contractcatering zijn ook interessant A3320: weerstand tegen organisatieverandering en A4662: outplacement en loopbaanbegeleiding.

Bij uitbesteden is ook de contractvorm belangrijk. Naast de twee oervormen „open boek” en „pacht/aanneemsom” zijn diverse vormen ontwikkeld van prestatiecontracten, die de contractcateraar meer stimuleren. Vooral wanneer een organisatie kiest voor een

meer „commerciële” catering ligt het voor de hand de cateraar zelf te laten inspelen op de koopkrachtige vraag. Dat kan overigens best samengaan met het subsidiëren van de basisvoorziening met een sociaal pakket.

Maar ook zonder volledige uitbesteding is samenwerking met een contractcateraar mogelijk. Tussen „geheel zelfdoen” en „alles uitbestede” ligt een heel continuüm. Deeltaken die een contractcateraar kan overnemen zijn onder meer op het gebied van:

- Medewerkers  
werving en selectie, vervanging, opleiding/training;
- Producten  
leveranciersselectie, assortimentkeuze, bestellen;
- Beheer  
administratie, budgetbewaking, rapportage;
- Kwaliteit  
ARBO, Milieu, HACCP, NEN-ISO (9001);
- Adviezen  
cateringbeleid, organisatie, inrichting.

### *3.2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden*

Zowel bij Eigen Beheer, als in de uitbestede situatie, is het noodzakelijk de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen opdrachtgever en catering en de details van de overeengekomen dienstverlening vast te leggen. Dat kan in een Service Level Agreement (SLA).

Dit maakt het tevens duidelijk aan de interne klanten op welke dienstverlening zij „recht” hebben en eventueel welk prijskaartje daar aan hangt.

Het voordeel van doorbelasten van de kosten van bij voorbeeld gasten- en vergaderservice aan de opdragende afdeling, is dat deze dan ten laste komen van het budget van degene die deze kosten kan beïnvloeden. De catering kan dienstverlener blijven en hoeft niet te vrezen voor overschrijding van het eigen budget.

Afhankelijk van de situatie kan de afdeling zelf kiezen voor gebruik maken van de automaat, of van de duurdere persoonlijke bezorging. Het Centraal Facilitair Dienstverlenings Meldpunt (zie ook N4100) kan de „producten” die helder zijn omschreven opnemen in de catalogus. Alle andere dienstverlening is dan maatwerk, waarvoor de catering telkens offerte zal moeten maken.

### *3.3. Assortiment en verkoopprijzen*

Het assortiment moet dagelijks wisselen. Immers de bezoekers zijn elke dag dezelfde. Bij het hanteren van een snack- of menucyclus die elke 6-8 weken rouleert is de inkoop en de personeelsinzet beter te plannen. Ook is het makkelijker rekening te houden met de wensen van de verschillende doelgroepen.

Voor verschillende groepen bezoekers kun je verschillende verkoopprijzen hanteren. De moderne afrekensystemen maken het mogelijk de verkoopprijzen niet alleen te laten hangen van de codering op de betaalkaart maar ook van de tijd van de dag, of de dag van de week. Zo kun je de eigen medewerkers subsidiëren en derden de volle prijs laten betalen.

In een gemeenschappelijk restaurant, bijvoorbeeld in een verzamelgebouw of op een bedrijventerrein, kan elk bedrijf zijn eigen prijsbeleid voeren. De exploitant brengt het verschil tussen de „echte” en de gesubsidieerde prijs in rekening bij de betreffende werkgever. Verwacht niet dat je een systeem met verschillende verkoopprijzen „waterdicht” krijgt. Zeker bij grote prijsverschillen zal een informeel circuit ontstaan.

### *3.4. Inkoop en logistiek*

Het voordeel van een groot aantal leveranciers is de beperkte afhankelijkheid en een groot aantal relatiegeschenken.

Het nadeel is niet alleen het grote aantal leveranciers aan de deur en in de lift, maar ook de stroom aan facturen. Daarnaast willen cateringbeheerders nog al eens even snel naar de zelfbedieningsgroothandel. Voor zover dat in eigen tijd en voor eigen gebruik is, is dat niet bezwaarlijk. Zakelijk gezien is het te arbeidsintensief en fraudegevoelig.

Stroomlijnen van het aantal leveranciers levert soms een bepaalde kwantumkorting op, vermindert de administratieve last en vermindert tevens ook het risico ten aanzien van onder meer HACCP en Arbo.

### *3.5. Hygiënecode*

De warenwet eist dat, wie bedrijfsmatig omgaat met voedsel, een systeem hanteert om de hygiëne te borgen dat voldoet aan de 7 regels van de Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP).

1. Identificeer de risico's (in relatie tot het proces en de doelgroep);
2. Bepaal Kritische Beheers Punten.

3. Leg doelstelling en toegestane afwijking vast.
4. Zorg voor een permanent bewakingssysteem.
5. Tref bij afwijkingen corrigerende maatregelen.
6. Verzorg verificatie-procedures (audits).
7. Onderhoud het documentatiesysteem.

De verschillende branches hebben als model voor invulling van deze eisen hygiëncodes gemaakt. Deze codes zijn te koop bij de brancheorganisaties.

Zowel voor de contractcatering als voor instellingen in de gezondheidszorg zijn de codes eind 2001 herzien.

Enkele regels zijn vereenvoudigd of verduidelijkt. Daarnaast is helder aangegeven of een bepaalde regel wettelijk is vereist of slechts wenselijk is.

Leveranciers zijn handig ingesprongen op de eisen uit de HACCP en hebben goede zaken gedaan. Veel van wat zij „adviseren” is voor het gemiddelde bedrijfsrestaurant onnodig en soms zelfs contraproductief. Een voorbeeld daarvan is het hanteren van verschillende kleuren snijplanken.

- Het doel is een wettelijk verplichte strikte scheiding van rauw en bereid, om kruisbesmetting te voorkomen. Vooral salmonella uit rauwe kip is een risico, zeker als dat de rauwe salade besmet.
- Wie voorschrijft dat voor kip alleen een gele snijplank is toegestaan en voor groente een groene, loopt het risico dat ook de gerookte kip voor in de salade wordt gesneden op de (potentieel besmette !) gele snijplank van de rauwe kip, zeker als er van de verschillende kleuren maar een beperkt aantal is.

De regel moet dus zijn voor elke nieuwe snij-klus een schone snijplank te gebruiken. En dat mogen dus best goedkope witte zijn. Maar daar heeft die leverancier geen belang bij.

Zie ook G5000: HACCP en voedselbereiding. Maar hou voor ogen dat de regels voor een bedrijfsrestaurant aanmerkelijk lichter kunnen en mogen zijn dan voor bij voorbeeld de ontkoppelde keuken van een verpleeghuis. De doelgroep is minder kwetsbaar en het proces is anders. In een bedrijfsrestaurant is het volgens de hygiëncode voor de contractcatering niet nodig de producten te koelen. Mits je maar kunt aantonen dat je ze na afloop van (maximaal) 2 uur presentatie hebt vernietigd.

### *3.6. Veiligheid voor medewerkers en gasten*

Verschillende wetten bevatten regels om de veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers en gasten te bevorderen.

Dit zijn onder meer

- Arbowet en -besluit.
- Arbeidstijdenwet en -besluit.
- Bouwbesluit, (Model) Bouwverordening en Gebruiksvergunning.
- Brandveilig gebouw bouwen en installeren.
- CAO contract catering.

#### *3.6.1. Medewerkers*

In horeca en catering werken relatief veel vrouwen, vooral in de uitvoerende functies. En toch lijkt de gemiddelde werkplek afgestemd op een „gemiddelde mannelijke werknemer”. Terwijl wel bekend is dat de fysieke belasting van vrouwen minder mag zijn dan van mannen om geen gezondheidsschade te veroorzaken. Daar komt nog bij dat het ontwerpen van de werkplek op een „gemiddelde” lengte steeds minder acceptabel is. Enerzijds is elke generatie autochtonen nog steeds een paar centimeter langer dan de vorige. Anderzijds is er een flinke instroom in de branche van allochtonen met een duidelijk geringere lengte. Het verschil kan in een team wel oplopen tot een halve meter!

In de toepassing van ergonomische principes loopt de catering erg achter. In 2001 is in de bouw een convenant afgesloten dat handmatig tillen van lasten van meer dan 25 kilogram verbiedt. Maar de medewerksters uit de keuken moeten kratten en koffiecontainers tillen en overbelaste serveerwagens over drempels slepen.

De Arbo-wet (en de afgeleide besluiten en regelingen) eisen dat de werkgever het werk en de werkplek „redelijkerwijs” afstemt op de werknemer. In de 21e eeuw, nu bureaustoelen en bureaus verstelbaar zijn en de leasewagens zijn voorzien van stuurbevestiging en airconditioning, is „redelijkerwijs” bijvoorbeeld een elektrisch in hoogte verstelbare werktafel (meerprijs ca. € 1.000,—), een serveer- of transportwagen met een elektrische aandrijving (meerprijs ca. € 3.000,—) en toepassing van verende stapelaars, om bukken te verminderen.

Sinds voorjaar 2002 heeft het bedrijf Horeca en Catering een speciale arbo-website: [www.arbohoreca.nl](http://www.arbohoreca.nl), waarop onder meer voorbeelden staan van dit soort voorzieningen.

De meerkosten verdienen zich zelf terug, niet alleen door minder ziekteverzuim of WAO-instroom, maar ook door een hogere arbeidsvreugde en minder verloop en dus betere continuïteit en dienstverlening.

### *NIOSH*

Voor beoordeling van de fysieke belasting bij tillen hanteert de arbeidsinspectie de NIOSH-methode. Deze is genoemd naar de Amerikaanse arbeidsinspectie, de „National Institute of Occupational Safety and Health”.

Op basis van wetenschappelijk onderzoek is bepaald dat bij een optimale tilhouding een last (tilgewicht) van 23 kg een kracht op de tussenwervelschijven oplevert van ca. 3.500 Newton. Een overschrijding van die kracht verhoogt de kans op rugletsel.

De methode berekent het aanbevolen maximum tilgewicht voor mannen, voor maximaal één uur tillen, waarna tenminste 12 minuten rust, aan de hand van de formule

$$RWL = 23 \text{ kg} * H_f * V_f * D_f * A_f * F_f * C_f.$$

Hierin is:

RWL Recommended weight limit (aanbevolen maximum tilgewicht)

H<sub>f</sub> Horizontale factor,  $H_f = 25/H$ .

H is de horizontale afstand in centimeters, vanaf de handen bij het aangrijpingspunt, tot een lijn door de enkels;

V<sub>f</sub> Verticale factor,  $V_f = 1 - 0,0003 * \text{Abs}(V-75)$ .

V is de verticale afstand in centimeters, vanaf de handen tot de vloer;

D<sub>f</sub> Verplaatsingsfactor,  $D_f = 0,82 + 4,5/D$ .

D is het hoogteverschil tussen begin en einde van de tilhandeling;

A<sub>f</sub> Asymetriefactor,  $A_f = 1 - 0,0032 * A$ .

A is de draaiingshoek in graden tussen begin en einde van de tilhandeling;

F<sub>f</sub> Frequentiefactor,

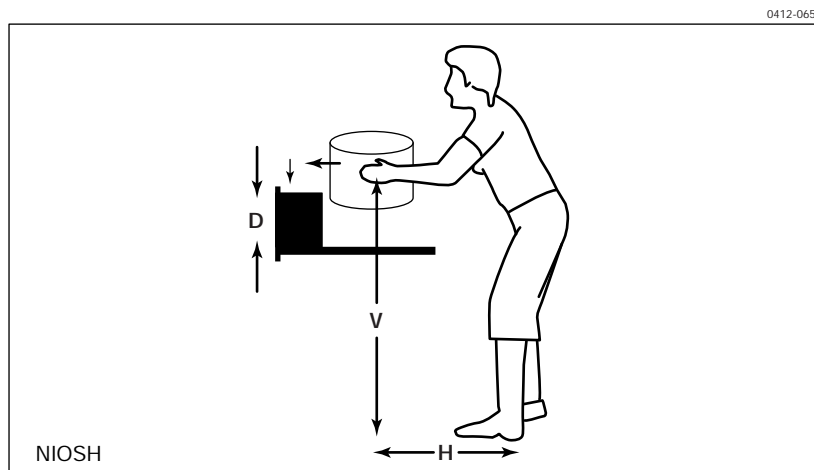
F is afhankelijk van de duur van de tilarbeid en hoogte van de handen;

C<sub>f</sub> Gripfactor,

C is afhankelijk van het contact met de last: „goed” bij handvatten, slecht wanneer de last alleen met „klemmen” is vast te houden.

Bereken de formule zowel aan het begin als bij het einde van de tilhandeling. De laagste waarde is bepalend.

Een Excell-rekenblad met de formule en enkele voorbeelden kunt u aanvragen door een e-mail te sturen aan [niosh@assisti.org](mailto:niosh@assisti.org).



### *RI&E*

De Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) moet de relevante risico's zichtbaar maken en leiden tot een Plan van Aanpak. De praktijk leert dat wie de RI&E láát doen zonder de cateringmedewerkers zelf daarin te betrekken, het probleem niet oplost. Een beter arbo-bewustzijn bij alle medewerkers, samen met het verbeteren van ergonomie en organisatie, is noodzakelijk om verzuim, ongevallen en uitstroom te beperken. De Stichting Kwaliteit van de Arbeid heeft voor de contractcateringbranche een Arbo-handboek ontwikkeld. Dit bevat onder meer een checklist RI&E, waarmee de cateringmedewerkers zèlf de RI&E kunnen houden. Wel is nog toetsing door de Arbo-dienst noodzakelijk (zie ook M0600: Risico-inventarisatie en -evaluatie).

Meer informatie met betrekking tot arbeidsomstandigheden vindt u in hoofdstuk 4 (Inrichten) en bij M560: Fysieke belasting.

### *3.6.2. Gasten*

#### *Bedrijfshulpverlening*

Veiligheid voor de gasten bestaat naast de voedselveiligheid, die aan de orde is geweest bij de HACCP, uit de ontvluchtingmogelijkheid

bij calamiteiten en de Bedrijfshulpverlening (zie ook M1000: Bedrijfshulpverlening).

Cateringmedewerkers kunnen een belangrijke rol spelen in de Bedrijfshulpverlening. Zij kennen de medewerkers en het pand, zijn dagelijks aanwezig en hebben veelal een belangrijke rol tijdens evenementen, wanneer veel mensen bij elkaar zijn. Het vergroot de kans dat de BHV ook bij het opstellen van het draaiboek voor bijzondere gelegenheden de vereiste aandacht krijgt. Daarnaast vormt de apparatuur in de keuken de grootste bron van brand. Cateringmedewerkers die geoefend zijn in gebruik van kleine blusmiddelen hebben meer inzicht in preventie en kunnen zo nodig zorgen dat de schade beperkt blijft.

#### *Gebruiksvergunning*

Vaak is bij de aanvraag voor de gebruiksvergunning alleen de tekening ingeleverd van het bedrijfsrestaurant in de normale opstelling. Dan moet voor elke bijzondere activiteit waarbij meer mensen aanwezig zijn of bijvoorbeeld de stoelen in een schouwburgopstelling staan, een afzonderlijke vergunning worden aangevraagd. De brandweer beoordeelt of de beschikbare (nood-)uitgangen voldoende zijn, of de stoelen doelmatig koppelbaar zijn en kan aanvullende eisen stellen aan brandvertragend zijn van versiering, aanwezigheid van blusmiddelen, noodverlichting en dergelijke.

Om problemen te voorkómen is het aan te bevelen al in het Programma van Eisen op te nemen dat het restaurant ook voor de met name te noemen andere activiteiten bruikbaar moet zijn. De ontwerper kan dat dan meenemen en de brandweer kan de alternatieve opstelling/bezetting toetsen. Bij overtreding van de eisen uit de gebruiksvergunning kan niet alleen een boete, maar ook directe ont ruiming volgen!

#### *3.7. Afrekeningsystemen*

In veel meeste bedrijfsrestaurants geschiedt afrekenen met contant geld. Dit is ook vaak het goedkoopste, want geld is gratis, voor alle andere systemen moet je betalen. Dat toch vrij dure systemen steeds meer worden toegepast komt omdat het verwerken van al het contante geld, het registreren en het controleren van alle handelingen, arbeidsintensief is. Bij debetcardsystemen heeft de exploitant ook nog rentewinst: de consument financiert voor. Bovendien kost ook het afstorten van munten steeds meer geld. Bij een groot restaurant gaat het om enkele duizenden Euro per dag, dus is ook aandacht nodig voor de persoonlijke veiligheid van degene die gaat storten.

Daarnaast kan een geldloos systeem het afrekenen 20-25% versnellen.

### *3.7.1. Kassa's*

Behalve bij volledige gratis verstrekking is een kassa zinvol voor het volgen van geld- en goederenstromen. Ook eenvoudige kassa's zijn al in staat met artikelnummers en omzetgroepen te werken, zodat eenvoudig inzicht kan ontstaan in de exploitatie.

Duurdere systemen zijn te voorzien van een koppeling naar kaart-systemen (zie onder), naar elkaar (master/slave) of naar de PC van de cateringbeheerder. Hou bij de inrichting van het restaurant rekening met de benodigde loze buisleidingen om later de bekabeling in te kunnen trekken. De „tijdelijke” verbinding, hangende aan paperclips via het plafond, kan een lang leven hebben.

### *3.7.2. Gratis*

Dit is eenvoudigste systeem. De belastinginspecteur ziet gratis eten echter ook als loon in natura, dus de medewerkers krijgen een fiscale bijtelling. Een bijkomend nadeel van gratis verstrekken is dat het verspilling in de hand werkt. En omdat er geen relatie is tussen kosten en opbrengsten is niet administratief te controleren of er „lekage” optreedt.

Een bijkomend nadeel is dat het voor de restauratieve medewerkers niet motiverend werkt: Hoe beter ze inspelen op de wensen van de bezoekers, hoe meer er komen, hoe harder ze moeten werken en hoe hoger de kosten voor de opdrachtgever. Alleen bij verkoopprijzen die 50% of meer boven de ingrediëntprijs liggen, levert meer verkopen ook iets meer marge op, om de extra benodigde uren te kunnen betalen. De extra inspanning wordt dan beloond door een beter exploitatie-resultaat.

Een alternatief is bepaalde artikelen (melk en/of brood en/of soep) gratis te verstrekken.

Voor warme dranken automaten is gratis verstrekking vaak wel een goede oplossing. Het voorkomt alle „eigen zetterijen”, met oude koffiezetapparaatjes in de vensterbank (vervuiling en brandgevaarlijk) en het maakt de aanschaf en het verzorgen van de automaten goedkoper, omdat er geen geldverkeer is. Bovendien geeft het minder storingen. Wel stijgt het verbruik van (gemiddeld) 3-4 naar 5-6 consumpties per persoon per dag.

### *3.7.3. Knipkaarten en consumptiebonnen*

Knipkaarten en consumptiebonnen leveren een vrij grote hoeveelheid handmatig telwerk op (wanneer je tenminste de kas wilt kun-

nen controleren), want mechanisch tellen met een geldtelmachine, wat met geld wel kan, is meestal niet mogelijk. Het drukwerk mag niet te simpel zijn, want anders is het met de huidige (kleur-)kopiëermachines te makkelijk na te maken.

#### *3.7.4. Wisselgeld-waardebbon*

Het systeem met de wisselgeld-waardebbon is niet helemaal geldloos, maar het versnelt wel het afrekenen, omdat je alleen met papiergeld kunt betalen en je geen wisselgeld terug krijgt. De kassa drukt het „wisselgeld” af op de kassabon, die daarmee een waardebbon wordt, waarmee je de volgende keer weer kunt betalen. Het nadeel is dat kascontrole moeilijk is. Een variant is dat in het restaurant helemaal niet met geld kan worden betaald. De eerste aankoop gebeurt dan met een waardebbon die je kunt kopen bij de kassier of receptie. Ook hier moet een speciale beveiliging worden ingebouwd in de soort bon (bedrukking op achterzijde), of in de afdruk van de kassa (speciaal stempel), omdat anders namaak te eenvoudig is.

#### *3.7.5. Penningen*

Automaten werkten vroeger vaak met penningen. Het voordeel is dat je bij prijswijzigingen niet alle automaten hoeft om te bouwen. Alleen de wisselaars moet je aanpassen dat ze één penning minder geven (bijvoorbeeld 9 voor een Euro, in plaats van 10). Dat is meteen ook het nadeel van penningen: je moet wisselaars plaatsen en vullen. Vroeger was dat ombouwen een groter probleem dan tegenwoordig. Omdat de huidige muntproevers (= apparaat dat de ingeworpen munten herkent en telt) elektronisch werken in plaats van mechanisch, hoef je geen monteur meer te laten komen, maar kun je simpel zelf een andere prijs „programmeren” door verplaatsen van plastic pennetjes, verdraaien van instelwielletjes, of via een toetsenbord.

Een ander nadeel van penningen is dat er maar enkele verschillende types zijn. Op een industrieterrein is de kans daarom groot dat de penningen van de burelen ook in de eigen automaat passen. En als die penningen enkele centen goedkoper zijn ontstaat al snel een zwarte handel. Daarnaast blijken ook veel munten die over zijn van buitenlandse vakanties te passen. Of „bijna”, zodat ze vast blijven zitten, de automaat stoort en de automaatverzorger de munt moet losmaken.

#### *3.7.6. Magneet- of chipkaarten*

Deze kaarten hebben het internationaal gestandaardiseerde card-formaat. De magneetpassen hebben een of meer magneetspoelen, in

de chipkaarten is een kleine microprocessor opgenomen. De chip kan veel meer informatie bevatten dan de magneetstrips. Dat maakt het mogelijk een chipkaart voor veel meer verschillende toepassingen te gebruiken dan een magneetkaart. In plaats van al die verschillende pasjes is dan nog maar één kaartje nodig. Niet kwijtraken dus.

Beide soorten kaarten zijn te gebruiken als debetcard (= elektronische portemonnee) of als creditcard (de rekening komt later). Overigens zijn ook diverse soorten optisch (bar-code) of magnetisch leesbare „sleutels” of „badges” van toegangscontrole-systemen te gebruiken als creditcard. Omgekeerd zijn ook veel debetcards te gebruiken in toegangscontrolesystemen.

- Een debetcard moet je vullen of „opladen” in een opwaardeerapparaat. Dat kan door inwerpen van munten of bankbiljetten, maar steeds vaker door met je pincode pas geld over te boeken van je bankrekening naar je debetcard. Dan wordt het pas echt „geld-loos” betalen. Betalen met de kaart gebeurt in een kaartlezer of afwaardeerunit die is aangesloten op een automaat of kassa. Wie de debetcard verliest kan nooit meer geld kwijtraken dan het saldo op de kaart.
- Een creditcard is eigenlijk een legitimatiebewijs, dat je het recht geeft „op rekening” te kopen. Alle aankopen worden verzameld in een centraal systeem dat periodiek een verzamelrekening maakt. Vaak betaal je door inhouding op het salaris. Het nadeel van een creditcardsysteem is dat een nauwkeurige administratie nodig is, in de computer en op papier, om ook bij storingen aan het systeem een juiste verrekening te kunnen maken. En om gebruikers die de hoogte van de rekening betwisten te kunnen overtuigen. Deze administratie is privacygevoelig (je kunt bijhouden wat iemands consumptiepatroon is, tot zelfs hoeveel kroketten iemand per jaar eet) en moet dus voldoen aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (vroeger: Wet Persoonsregistratie). Wanneer het gebruik van de creditcard niet is beveiligd met een pincode, loop je bij verlies het risico dat iemand een tijd lang op jouw kosten koopt.

Bij de meeste debet- en creditkaartsystemen zijn verloren kaarten te blokkeren. Maar dat betekent wel dat een medewerker deze kaartnummers moet programmeren in de kaartlezers, bijvoorbeeld met een handterminal of programmeerkaartje. Tenzij alle afwaardeer- of toegangscontroleapparatuur is aangesloten op de besturingscomputer. Want dan is met één handeling het gebruik van de verloren kaart onmogelijk te maken.

Hoe meer „functies” een kaart heeft hoe minder je het probleem hebt van een bezoeker die zijn kaart is vergeten en dus contant wil betalen. Wie dat toestaat heeft in plaats van minder werk, méér werk. Want behalve de administratie van het kaart-systeem is er dan ook nog de geld-administratie. Bovendien remt geldverkeer aan de kassa, zodat je ook de tijdwinst kwijt bent. Opwaarderen via de kassa moet een pure noodmaatregel blijven, voor het geval de opwaardeerunit buiten werking is. Iemand die te weinig saldo heeft moet maar lenen bij een collega. Dat moet tenslotte ook wanneer zijn portemonnee leeg blijkt te zijn. Discussies hierover zijn eenvoudiger te voorkomen wanneer beperkt „rood staan” (= negatief saldo) mogelijk is of iedereen bij invoering van het systeem, een bedrag (bijvoorbeeld vijf Euro) als beginsaldo heeft gekregen. Alles wat minder op de kaart staat is dan al „geleend” van het bedrijf.

Tijdelijke medewerkers, of medewerkers van onderaannemers of bezoekers van buiten die de restauratieve voorzieningen mogen gebruiken moeten ook een consumptiekaart kunnen krijgen. Er zijn uitgifte/inname/opwaardeerunits die een debetcard kunnen verstrekken en bij inlevering het resterende saldo en een eventueel statiegeld weer retourneren.

Het is mogelijk de kaarten van de verschillende categorieën gebruikers (eigen medewerkers, medewerkers onderaannemers, bezoekers, e.d.) een verschillende gebruikerscode te geven. Daarmee is het gebruik te beperken tot bepaalde tijden of bepaalde afwaardeerunits. Ook is het mogelijk de verschillende categorieën verschillende prijzen te laten betalen. De eigen medewerkers krijgen dan bijvoorbeeld een „subsidie” die voor de anderen niet geldt.

### *3.7.7. Pinnen en Chippen*

In tegenstelling tot de bovengenoemde „gesloten” kaartsystemen vindt bij „pinnen” en „chippen” geen vooruitbetaling aan de catering plaats. Het zijn „open” systemen, waarbij een derde partij, in dit geval Interpay, zorgt voor de verrekening.

Door de lage bedragen per transactie in bedrijfsrestaurants is „pinnen” geen optie, behalve voor het opwaarderen. De kosten van de permanente telefoonlijn en de leesapparatuur wegen niet op tegen het voordeel. Bij „chippen” verzamelt de catering alle transacties en vindt in één keer de mutatie plaats, via elektronisch contact via een datalijn.

### *3.8. Kwaliteitszorg*

#### *3.8.1. NEN-EN-ISO 9001*

De professionele contractcaterers zijn NEN-EN-ISO 9001 gecertificeerd. Branchevereniging Veneca stelt dit als eis voor het lidmaatschap.

Deze norm specificeert eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem voor een organisatie die:

- moet aantonen in staat te zijn op consistente wijze producten en diensten te leveren die voldoen aan de eisen van de klant en van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- zich ten doel stelt de klanttevredenheid te verhogen door het systeem doeltreffend toe te passen, met inbegrip van processen voor continue verbetering van het systeem, alsmede de borging van het voldoen aan eisen van klanten en van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

In de eerste ronde van de certificering, volgens de norm 9002:1994, lieten de contractcaterers slechts het hoofdkantoor en enkele modellocaties certificeren. Volgens de huidige norm 9001 moet het kwaliteitszorgsysteem gelden voor de gehele organisatie.

Zie voor nadere informatie over kwaliteitszorg, auditing, certificering en dergelijke A6100 tot A6620.

Laat HACCP, milieu-zorg en arbo-zorg deel uitmaken van het kwaliteitszorgsysteem. Dat vergroot de kans op een integrale aanpak en vermindert de kans dat het oplossen van een milieu-risico een arborisico veroorzaakt. Zie de betreffende paragrafen HACCP en Veiligheid.

#### *3.8.2. Milieuzorg*

De milieubelasting van het bedrijfsrestaurant is relatief gering. Het betreft voornamelijk huishoudelijke stoffen.

Zie ook M3000: Reststoffenmanagement tot M4500: Milieuwetgeving

Voor bedrijfsrestaurants en institutionele keukens is in principe een vergunning nodig (aan te vragen bij de gemeentelijke dienst Milieuhygiëne), behalve voor kleine, eenvoudige voorzieningen, waar:

- het motorvermogen (van ondermeer koel/vries, afzuigkap) lager is dan 1,5 kW;

- geen maaltijden worden bereid door „bakken in oliën en vetten”, waarbij als criterium veelal geldt de aanwezigheid van een friteuse;
- ze deel uitmaken van een kantoorgebouw.

In gevolge het „Besluit voor woon- en kantoorgebouwen” volstaat dan een melding.

Voor bedrijfsrestaurants geldt het „Besluit horeca-, sport- en recreatie-inrichtingen milieubeheer”. Anders geldt het Besluit woon- en verblijfsgebouwen (versies geldig vanaf: 29-11-1999).

De Wet Milieubeheer stelt ondermeer de volgende eisen:

- bij gebruik van een frituur met een inhoud van 4 liter of meer, of kookketels met een inhoud van 25 liter of meer, de dampen afzuigen door een goed werkend, verwisselbaar of reinigbaar filter. De uitmonding van het uitblaaskanaal moet ten minste 1 meter hoger liggen dan de hoogste daklijn van de binnen 25 meter van de uitmonding gelegen gebouwen. Het kanaal binnen het pand moet een brandwerendheid van ten minste 60 minuten hebben;
- een frituurtoestel moet zodanig beveiligd zijn dat de temperatuur van het bakmedium niet hoger kan worden dan 200 °C en dat eventueel overlopende olie niet met open vuur in aanraking kan komen;
- bij de friteuse moet een goed passend metalen deksel of een branddeken aanwezig zijn om bij brand de friteuse te kunnen afdekken. Teneinde een begin van brand doeltreffend te kunnen bestrijden, zijn binnen de inrichting voldoende mobiele brandblusapparaten aanwezig. Bijvoorbeeld bij de toegangsdeur een koolzuursneeuw- of schuimblusser met een inhoud van ten minste 5 kg.;
- afvalstoffen worden van elkaar gescheiden, gescheiden gehouden en gescheiden afgegeven, tenzij dat redelijkerwijs niet kan worden gevergd. Dat geldt in ieder geval voor papier- en kartonafval; kunststofafval; wit- en bruingoed; glasafval; groente-, fruit- en tuinafval; groenafval; metaalafval.

De wet geeft de gemeentelijke of provinciale overheid de bevoegdheid nadere eisen te stellen aan de mate van afvalscheiding. Te rekenen valt met een steeds verdergaande verplichting. Onder druk van de milieueisen vinden proeven plaats voor bruikbaar maken van voedselresten, zodat storten of composteren met de specifieke stank-

overlast niet meer nodig is. In de tachtiger jaren van de 20e eeuw werd het gebruik van voedselresten als diervoeding verboden door de verspreiding van varkenspest.

De vroegere Gemeentelijke Lozingsverordening maakt deel uit van de Wet Milieubeheer. Veelal is er slechts een kennisgevingplicht voor het lozen van „huishoudelijk” afvalwater in „geringe hoeveelheden”. Daarvan is in het algemeen sprake wanneer géén maaltijden worden bereid door bakken in oliën en vetten, waarbij als criterium vaak weer geldt de aanwezigheid van een friteuse.

Veelal (afhankelijk van de gemeente) gelden de volgende eisen:

- het afvalwater mag bij lozing op het gemeentelijk riool niet warmer zijn dan 30 °C;
- het afvalwater uit de keuken mag geen snel bezinkend materiaal en niet meer dan 300 mg. per liter oliën of vetten bevatten. Daarom dus een slibvangput en vetafscheider in de afvoer opnemen, die voldoet aan NEN 7087;
- toepassing van versnijdende apparatuur is niet toegestaan

### *3.8.3. Afvalscheiding*

In de keuken is een vergaande afvalscheiding mogelijk en soms ook verplicht (zie boven). In het restaurant lost afvalscheiding geen milieuprobleem op: 5 liter GFT per dag per 100 personen lunch. Maar het kan belangrijk zijn voor de consistente uitstraling van het milieubeleid van de organisatie.

Wanneer afvalscheiding in het restaurant gewenst of verplicht is moet het ontwerp hierop zijn afgestemd. Scheiden van het restaurantafval in meer dan twee fracties, „organisch” (GFT) en „restafval” is veelal niet zinvol. Meer kan of wil de gemiddelde restaurantbezoeker niet begrijpen en de fracties raken zo gemengd dat alles „restafval” is.

Een scheidingsstelsel moet zo zijn ontworpen dat afvalzakken zonder tillen te verwijderen zijn (bijvoorbeeld een open achterkant of deurtjes met meedraaiende plint aan de voor- of achterzijde). Anders ontstaat een arboprobleem.

Wil men het afval uit het restaurant scheiden, dan is het om praktische en psychologische redenen gewenst de restaurantgast zelf de scheiding te laten verzorgen:

- zolang het afval nog niet is gemengd, is scheiden eenvoudig;
- eigen etensresten zijn niet „vies”, die van anderen wel;

- handmatig scheiden (van andermans afval) is geen aantrekkelijke taak en arbeidsintensief, het wordt daarom steeds moeilijker en duurder hiervoor personeel te vinden;
- scheiden van restaurantafval heeft voornamelijk een symboolwaarde. Doe dat dus zelf zichtbaar, in plaats van dat achter de schermen te laten doen.

Een groot gat voor restafval met daarachter een klein gat voor organisch afval verhoogt de kwaliteit van de organische fractie. Inworpgaten naast elkaar blijken, ondanks aanduidingen die zelfs voor analfabeten niets te raden laten, bij veel organisaties toch onvoldoende scheiding op te leveren.

Gezien de geringe hoeveelheden verdient het aanbeveling de organische fractie op te vangen in kunststof of RVS emmers of Gastro-Norm-bakken (inhoud maximaal 10 liter, in verband met maximum tilgewicht). En deze elk half uur te wisselen. Ze zijn eenvoudig te legen in de afsluitbare vaten en daarna in de vaatwasser te reinigen. Dat is minder belastend voor het milieu en de schouders dan het gebruik van grote plastic zakken in hoge afvaltonnen.

### *3.9. Financiële verslaglegging*

Bij het opzetten van een financiële verslaglegging is het noodzakelijk vast te leggen wat de doelen zijn. Verschillende functionarissen zullen ook verschillende doelen hebben.

Zo zal de administratie moeten voldoen aan de eisen van de Wet Omzetbelasting. De facility manager zal willen kunnen beoordelen of de catering binnen budget blijft en de cateringbeheerder wil kunnen controleren dat de ingekochte kroketten ook zijn verkocht.

De verslaglegging moet in principe vier doelen dienen:

- wettelijke eisen (fiscus);
- controle, afleggen van verantwoording mogelijk maken over geld- en goederenstromen;
- doorbelasting van kosten mogelijk maken;
- managementinformatie leveren, om de exploitatie zo nodig te kunnen bijsturen.

#### *Kostensoorten en kostenplaatsen*

Behalve een administratie op *kostensoorten* (voeding, dranken, disposables, personeel, materialen) is ook een administratie op *kostenplaatsen* (restaurant, vergaderservice, ontvangsten) belangrijk. Zeker omdat de catering de aanvragen voor vergaderservice en ont-

vangsten niet kan sturen. Een organisatie die de kosten hiervan wil beperken moet niet de catering *opdragen de dienst niet te leveren*, maar de afdelingen *verbieden de dienst te vragen*. Een begin is het om de kosten van representatie integraal door te berekenen aan de opdragende afdeling. De kosten van een thermoskan met koffie, inclusief de kosten voor het zetten, brengen en ophalen van servies, afwassen en administratie, bedragen al snel tussen € 7,— en € 10,—.

Het is ook logischer het budget voor afscheids- of jubileumrecepties te leggen bij de betreffende afdeling of zelfs bij Personeelszaken, dan bij Catering. Dat bevordert de juiste afwegingen: wie betaalt, bepaalt!

Gebruik bij doorbelasting bij voorkeur een kaartsysteem, zodat fouten met debiteurennummers niet kunnen voorkomen. Of hanteer debiteurennummers die voldoen aan de 11-proef (zoals de bankrekeningnummers). Een verkeerd genoteerd of gelezen cijfer geeft dan een foutmelding „ongeldig nummer”. Dat maakt snel terugzoeken mogelijk en voorkomt dat de kosten al in rekening zijn gebracht bij de verkeerde. met alle ongenoegen van dien.

#### *Benchmark/Kengetallen*

De financiële administratie zal ook kengetallen moeten leveren voor vergelijk met vorige jaren of met vergelijkbare organisaties. De norm NEN 2748 geeft definities en een rubricering die de vergelijking met anderen moet vereenvoudigen.

#### *Kassa's*

De moderne kassa's zijn in feite PC's, voorzien van een speciaal kassa-toetsenbord en display en waarop programmatuur staat die de PC laat werken als kassa. Maar ook oudere kassa's zijn in staat veel informatie vast te leggen, al is het maar in de eigen dag-, week-, of maandrapportage op de kassabonnen.

Kassaleveranciers hebben meestal ook administratieve programmatuur die veel meer kan dan de meeste bedrijfsrestaurants ooit nodig zullen hebben. Het streven moet zijn alle informatie maar één keer vast te leggen. Maar in de praktijk boekt de administratie de facturen van de leverancier en tikt de cateringbeheerder de kopieën over in de eigen PC. En dat terwijl de leverancier alle informatie waarschijnlijk ook digitaal kan aanleveren.

Het blijft belangrijk een evenwicht te houden tussen de arbeidsintensieve vastlegging van details en de eenvoudige globale vastlegging van de totalen. In het eerste geval zijn afwijkingen eerder te

signaleren en eenvoudiger te analyseren. Vaak voldoet het om pas bij constatering van afwijkingen een tijd lang meer details vast te leggen. Ook kan het interessant zijn telkens een andere post tot in detail te volgen en dan bij te sturen. Overigens is het bijhouden van de derving (in soort product en verkoopwaarde) en het gratis eigen verbruik van de cateringmedewerkers belangrijk om verspilling te voorkomen.

#### *Belastingen en retributies*

Een bedrijfsrestaurant moet BTW afdragen, ook als de „moederorganisatie” niet BTW-plichtig is. Daar staat tegenover dat de BTW op kosten en investeringen (naar rato) verrekenbaar is. Bij de gebruikelijke relatief lage verkoopprijzen is dat per saldo gunstig. Immers, de verkopen vallen in het lage BTW-tarief en de kosten in het hoge.

Overigens zijn voor het ten gehore brengen van (achtergrond-) muziek, bij voorbeeld door middel van radio, CD-speler, cassette recorder, rechten verschuldigd. De BUMA verzorgt de inning van de auteursrechten ten behoeve van componisten en tekstdichters. De SENA verzorgt de inning van de „Naburige Rechten” voor platenproducenten en uitvoerende musici.

## **4. Inrichten bedrijfsrestaurant**

Wie het bestaande bedrijfsrestaurant wil renoveren, of een nieuw wil gaan inrichten, zal een Programma van Eisen moeten opstellen. Nu is het moment om te kiezen of het restaurant meer institutioneel/systeemgericht of meer horeca/servicegericht moet zijn. Deze keuze is ook bepalend voor de keuze van architect en adviseurs, zie ook F1040: Selectieprocedure van architect en adviseurs.

### *4.1. Programma van Eisen*

In hoofdstuk 2 Opzetten van catering is aangegeven welke aspecten van belang zijn voor het operationeel Programma van Eisen, het bepalen van de capaciteit en de sfeer van het bedrijfsrestaurant.

Voor het technisch PvE komen daar nog enkele aspecten bij:

- beschikbaarheid van energie (gas/elektra);
- hergebruik bestaande apparatuur;
- wettelijke eisen;
- financiële randvoorwaarden;
- bouwkundige randvoorwaarden (wanden, kolommen, ramen).

Een ontwerper is niet helderziend, dus noem alle aspecten die voor de eigen organisatie van belang zijn. Zie ook F1020: Programma van eisen.

#### *4.2. Proces/Tijdpad*

Het proces van bouw en inrichting van een bedrijfsrestaurant is te splitsen in twee deelprocessen: ontwerp (van PvE tot selectie van de leverancier) en *realisatie* (van opdracht tot opening).

##### *4.2.1. Ontwerp*

De architect verwerkt het bovengenoemde (gekwantificeerde) PvE in het ontwerp. In het door de architect aangegeven bouwdeel maakt de ontwerper enkele vlekkenplannen (zie hieronder). De ontwerper presenteert de vlekkenplannen aan de opdrachtgever, de restauratieve dienst en de architect. Het gekozen vlekkenplan wordt eventueel nog gemodificeerd en uitgewerkt tot definitief ontwerp, met alle apparaten gedetailleerd. Na goedkeuring door de opdrachtgever vormt dit ontwerp, samen met een omschrijving van de benodigde uitvoering en prestaties van de apparatuur en de inkoopvoorwaarden, het bestek waarop keukenleveranciers kunnen inschrijven. Voor een klein bedrijfsrestaurant ligt tussen formuleren van het PvE en de leveranciersselectie tenminste twee maanden. Een jaar is niet ongebruikelijk.

##### *4.2.2. Realisatie*

De keukenleverancier die opdracht heeft gekregen tot levering maakt de technische detailtekeningen waarop sparingen in wanden en vloeren staan aangegeven. Aannemer en installateur kunnen op basis hiervan een offerte maken en tot uitvoering overgaan. Na het aanbrengen van de sparingen vindt afwerking van wanden en vloeren (tegelen) plaats. Pas als het tegelwerk voldoende uitgehard is, kan de leverancier de maat opnemen voor werktafels en apparatuur die strak tussen twee wanden moeten komen. Na inmeten kost de productie nog enkele weken. De keukenleverancier plaatst de meubels en de apparatuur, de installateur maakt aansluitingen en de keukenleverancier kan proefdraaien. Daarna vindt de eerste oplevering plaats. Inmeten en aanbrengen van pasprofielen kost nog enkele weken. Meestal kunt u de keuken dan al wel in gebruik nemen. Het is natuurlijk verstandig de officiële opening pas te laten plaatsvinden nadat alle details zijn afgewerkt, maar vóór de sporen van intensief gebruik al duidelijk zichtbaar zijn.

Voor een klein bedrijfsrestaurant ligt tussen de opdracht aan de keukenleverancier en de plaatsing tenminste twee maanden, maar een half jaar is niet ongebruikelijk.

#### 4.3. *Vlekkenplannen*

Veel opdrachtgevers denken dat ze na het opstellen van het PvE hun taak hebben volbracht. De vormgeving van een ontwerp vanuit het PvE is immers werk voor specialisten. Maar ook een specialist kan en wil (of moet) worden uitgedaagd tot het maken van een ontwerp dat maximaal aansluit op de wensen van de opdrachtgever. Elk ontwerp is een compromis, want sommige eisen/wensen zijn tegenstrijdig met andere en bovendien zijn er de beperkende randvoorwaarden van budget en bestaande kolommen of muren of de reeds bepaalde plaats van het restaurant in het gebouw. Daag een ontwerper dus uit meer dan één oplossing te bedenken. Elke oplossing zal een compromis zijn, maar elk compromis geeft voorrang aan andere aspecten. Alleen de opdrachtgever kan de afweging maken welk aspect objectief of subjectief gesproken het belangrijkste is voor zijn organisatie.

##### 4.3.1. *Wat is een vlekkenplan*

Een vlekkenplan is een plattegrond, met daarop globaal ingetekend de verschillende functies die volgens het Programma van Eisen nodig zijn. In grote keukens krijgen de functies afzonderlijke ruimten. In kleine keukens combineren we verschillende functies tot één ruimte. Functies van de dienstruimten zijn bijvoorbeeld (in volgorde van de goederenstroom):

- aanlevering goederen;
- magazijn (food, non-food, koel/vries);
- koffie en thee (gasten- en vergaderservice);
- voorbereiding lunch en warme maaltijd;
- bereiding lunch en warme maaltijd;
- uitgifte;
- afwas;
- afvalberging;
- administratie.

Ook aan de gastenkant zijn verschillende functies te onderkennen:

- toegang restaurant;
- uitgifte (dranken, snacks, warme maaltijd);
- zitruimte (gescheiden gastenhoek, rokers);
- koffiebar;
- uitgang.

Een vlekkenplan is in het algemeen een handschets, met een schaal van 1:100. Grote complexen soms schaal 1:200. Alles past dan nog op één vel A4 of A3. Dat is handig om elkaar de concepten te kunnen faxen of mailen. De detaillering moet voldoende zijn om te kunnen beoordelen of alle functies zijn ingetekend, en hoe ze liggen ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de omgeving. Zie ook de voorbeelden in Bijlage 1.

#### *4.3.2. Waarom een vlekkenplan?*

Het is natuurlijk een zeer kostbare zaak om veel mogelijke oplossingen tot in detail uit te werken. Ook hier geldt de 80/20-regel: met 20% van de inspanning is al 80% van het ontwerp te maken. Maar voor het beoordelen van de verschillende alternatieven is een grote detaillering ook niet nodig. De grote lijn volstaat.

Vlekkenplannen kunnen één of meer van de volgende functies hebben:

- varianten geven voor de plaats van dienst ruimten en restaurant op de verdieping of in het gebouw
- aantonen wat het gevolg is van de gekozen plek in het gebouw of de gegeven muren (te groot of te klein, daglicht of zon-inval);
- inzicht geven in de al dan niet kruisende logistieke stromen door met een dikpuntertje de verschillende stromen in te tekenen (bij voorbeeld groen=gasten, bruin=goederen, blauw = gebruikt servies, rood = afval);
- alternatieve concepten: lijnbuffet of freeflow;
- inzicht in de ligging van werkplekken ten opzichte van elkaar (magazijn, voorbereiding, bereiding, uitgifte, koffie/thee, afwas, administratie).

Het presenteren van vlekkenplannen geeft aan ontwerper en opdrachtgever de mogelijkheid wederzijds de ideeën en verwachtingen af te stemmen. Voor de opdrachtgever blijkt dan of de ontwerper het PvE en de sfeer van de opdrachtgever heeft „begrepen”. De informele presentatie nodigt uit tot het geven van commentaar. Dit in tegenstelling tot de geheel uitgewerkte CAD-tekening op A0.

#### *4.3.3. Hoe een vlekkenplan beoordelen?*

De eerste stap in de beoordeling is de simpele controle of alle volgens het PvE benodigde functies zijn ingetekend. Dat lijkt een open deur, maar ook ontwerpers kunnen een black-out hebben. Bovendien concentreren architecten zich vaak meer op restaurant en uitgifte, dan op de processen „achter de schermen”.

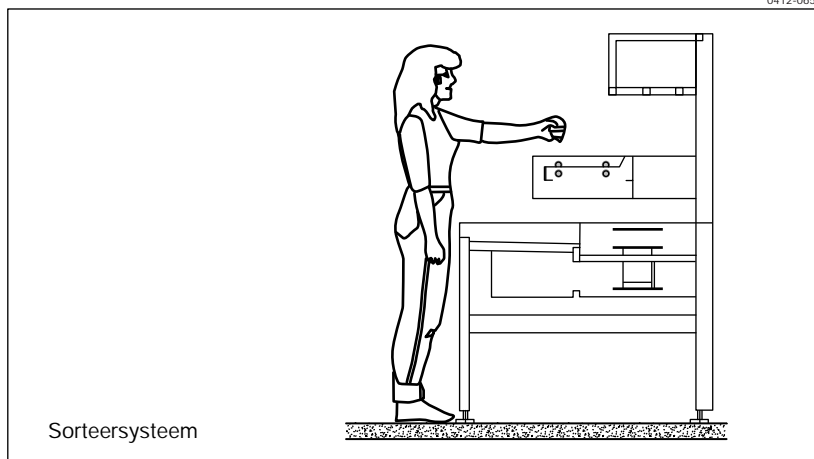
De tweede stap is de controle van de routing, zowel intern (ruimten ten opzichte van elkaar) als extern (bereikbaarheid voor goederen, gasten en afval) en de ligging ten opzichte van bezonning in verband met warmte-instraling en uitzicht. Dit gaat eenvoudig door met verschillende kleuren dikke viltstift de verschillende stromen in te tekenen. Zo is in één oogopslag te zien of de routing logisch en efficiënt is: geen onnodig lange looplijnen en geen kruising van schoon en vuil.

#### 4.4. *Ergonomische aandachtspunten*

Hoewel de kennis van ergonomie reeds lang beschikbaar is blijkt die in (groot)keukens slechts langzaam door te dringen. Maar weinig cateringmedewerkers halen gezond hun pensioen. Voor een aantal voorzieningen is subsidie (wet REA) mogelijk, omdat ze reïntegratie bevorderen of uitval voorkomen. Daarnaast zijn zowel de werkgever, als de opdrachtgever/gebouwbeheerder strafbaar als de voorzieningen niet voldoen aan de wettelijke eisen en blijven ze bovendien aansprakelijk voor eventuele schade die de medewerkers oplopen (Burgerlijk Wetboek artikel 7:658).

Onderstaand treft u, in alfabetische volgorde, enkele aandachtspunten aan:

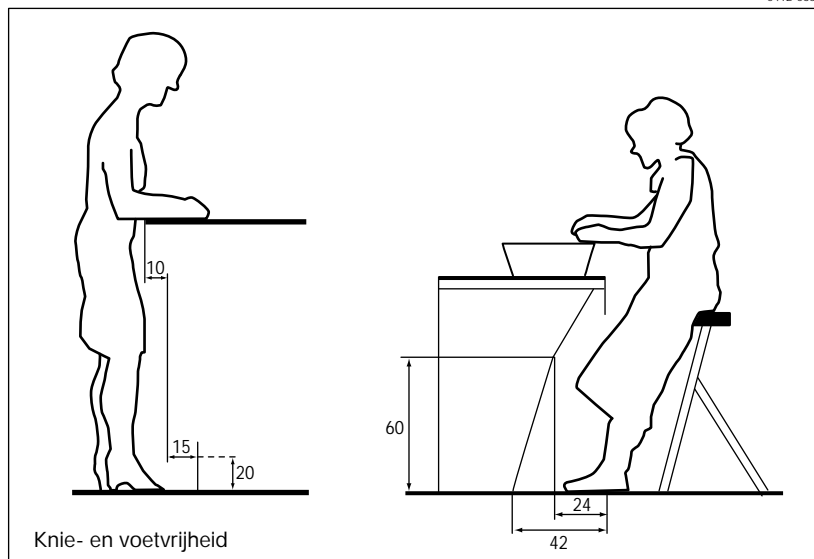
- *afruimsystemen* hebben de keuze om het sorteren bij de gast te leggen of bij de catering. Ligt het sorteren bij de gast, dan is extra aandacht nodig voor duidelijkheid en aantrekkelijke vormgeving. Ligt het sorteren bij de catering, dan is extra aandacht nodig voor ergonomie. Sorteren is extra belastend door de repeterende handelingen. Bij toepassen van een afruimband met sorteerstation is het noodzakelijk de aanvoerband met de dienbladen boven de invoerband van de vaatwasser en het sorteerstation te brengen. Op die manier kan de cateringmedewerker van hoog naar laag sorteren. Dat is minder belastend (zie afbeelding). Laat de gast zelf de afvalscheiding verzorgen (zie onder milieu).
- *afsluitbaarheid* is nodig omdat anders dagelijks alles leeg moet. Wanneer sloten niet gelijksluitend zijn krijgt de keuken een cipiersbos. Een (glazen) schuifwand dempt ook het geluid, zodat de voorbereiding in de keuken en uitgifte besprekingen in het restaurant niet storen;
- *bestek* hoort na de kassa. Pas dan weet je wat je nodig hebt. Dat scheelt 25-30% in gebruik. En voorkomt dat de gasten terug moeten om alsnog een dessertlepel te halen;



- *brandblussers* zijn verplicht. Een branddeken is verplicht bij open vuur en wenselijk bij gebruik van een frituur. Daar moeten wettelijk verplicht de deksels bij beschikbaar zijn om eventuele brand te kunnen blussen, maar een branddeken is veiliger. Blusmiddelen moeten goed bereikbaar zijn, maar niet direct naast de bereidingsapparatuur hangen. Als het brandt, wil je ze wel veilig kunnen pakken. Bovendien vermindert dat de kans op vervuiling van de blusmiddelen. Anders is het een overtreding van de warenwet. Een brandslang is wel handig bij het magazijn, maar in de uitgifte rondt onveilig in verband met de friteuse (vetexplosie) en de elektrische apparatuur. De voorkeur gaat uit naar CO<sub>2</sub> of sproeischuimblussers, in verband met de eenvoudige hanteerbaarheid en geringe gevolgschade.
- *deuren* bemoeilijken intern transport, maar zijn vaak noodzakelijk voor rook- en brandcompartimentering of voor beveiliging. Het openen van zware deuren en/of tegen veerdruk in is erg belastend, zeker in combinatie met het trekken of duwen van een serveerwagen. Vaak zijn drangers lichter af te stellen, compartimenteringdeuren te voorzien van klefmagneten, zodat ze alleen sluiten in geval van alarm en andere deuren te voorzien van automatische openers. In de keuken is een schuifdeur vaak handiger. De deur is alleen nodig om bij vertrek kantoor of magazijn af te sluiten. De rest van de dag staat de deur open. En draaideuren nemen dan veel ruimte in;
- *drempels* bemoeilijken het intern transport en zijn onnodig. Het tillen van de transportmiddelen levert al snel een overschrijding van het acceptabele tilgewicht en is dus een overtreding van ar-

tikel 5.2 van het Arbobesluit (Boete ca. € 2.250,—). Architecten presteren het zelfs om een heel pand drempelvrij te maken en dan juist de keuken te voorzien van drempels. Natte en droge ruimten zijn goed te scheiden door middel van een vloerrooster. Verschillende soorten vloerbedekking zijn af te werken met een vlakke strip, die nauwelijks problemen geeft. De drempel bij de buitendeur waarover alle rolcontainers binnen moeten komen moet voorzien zijn van een voldoende lange oprit (zie hellingen);

- *elektrische aansluitingen* moeten zijn voorzien van een afdekplekje. Een centrale noodschakelaar is gewenst. Het gebruik van verlengsnoeren is in een vochtige ruimte als de keuken niet toegestaan. Zorg dus voor voldoende wandcontactdozen. Voor koel- en vrieskasten is 2.200 mm een handige hoogte. Het snoer hangt in een losse boog, zodat de kasten wel te verplaatsen zijn voor schoonmaken, maar niet op de vloer. Plaats de zekeringskast niet in het magazijn. Daar neemt hij erg veel ruimte in en in noodgevallen is hij slecht bereikbaar;
- *friteuse* en komfoor mogen nooit aan elkaar grenzen: overkokende soep kan in de frituur een vetexplosie veroorzaken en overschuimend vet dat in de gasvlam terecht komt veroorzaakt brand;
- *geldkluisje* inbouwen levert een betere bescherming dan een losse. Die is eenvoudig mee te nemen. Bewaren van het geldkistje in de koelkast of in de bureaulade is vragen om problemen. Overigens is een alarmsysteem op het magazijn en het kantoor al geen overbodige luxe meer.
- *hellingen* zijn vaak te steil. Het bouwbesluit geeft de volgende eisen: Minimale breedte van 110 cm. En een maximale hoogte van 1 meter. De helling bedraagt bij een hoogteverschil tot 10 cm. maximaal 1:10, tot 25 cm maximaal 1:12, tot 50 cm. maximaal 1:16, voor hoogteverschillen tot 1 meter, maximaal 1:20. Met een volle rolcontainer of servieswagen dit soort hellingen berijden is erg belastend;
- *kassawerk* moet zittend kunnen. Daarbij is een goede voetensteun noodzakelijk. Een kassastoel heeft een goede verstelbaarheid en extra hoogte;
- *knie- en voetvrijheid* zijn nodig voor een goede werkhouding die de rug ontlast. Gebruik van een stasteun moet mogelijk zijn (zie afbeelding);
- *koelcel* moet inrijdbaar zijn. Voor de vriescel is dat minder nodig, maar wel handig. De deur moet steeds van binnenuit te openen zijn. In cellen die groter zijn dan een diepe kast is noodverlichting verplicht. Plaats de koelmotoren, ook die van uit-



giftmeubelen, buiten de keuken. Dat vereenvoudigt onderhoud en vermindert warmte- en geluidsoverlast;

- *liften* die niet goed zijn afgesteld bemoeilijken intern transport. Tillen van de wagens in en uit de lift is te zwaar en daarom verboden;
- *magazijnstellingen* moeten goed bevestigd zijn aan de muur, zodat ze niet kunnen omvallen. Behalve in een koelcel zijn verrijdbare stellingen eerder gevaarlijk dan handig;
- *pantry's* hebben veel serveerronden vervangen. Bij gebruik van servies moeten we voorkomen dat de cateringmedewerkers te zware korven moeten tillen en dragen. Een oplossing is het gebruik van „halve” korven van 250×500 mm. gecombineerd met verende stapelaars. De korven blijven dan op een gunstige werkhoogte. De korven met schoon servies hangen in een beugel, zodat de mokken steeds naar voren schuiven. Gebruikt servies wordt ondersteboven afgezet in korven in een stapelaar (zie afbeelding). Cateringmedewerkers wisselen een of meer keren per dag het servies om. Omdat een transportwagen vol servies zo'n 200 kg weegt is een elektrische aandrijving noodzakelijk, zeker wanneer de vloeren voorzien zijn van tapijt.
- *plinten* onder meubels verhinderen dat schrobwater er onder loopt. Ze moeten wel voldoende voetvrijheid laten (zie boven)
- *radiatoren* zijn lastig in een keuken. Ze vervuilen, zijn lastig schoon te houden en zijn vaak niet nodig. Hang radiatoren



hoog tegen de muur, of pas vloerverwarming toe. Dat heeft bovendien tot voordeel dat de vloer sneller droogt, dus eerder weer stroef is.

- *serveerwagens* moeten zijn voorzien van grote (> 125 mm) lichtlopende wielen. De wagen moet koersvast zijn en toch eenvoudig draaien. Een combinatie van bok- en zwenkwielen is dan noodzakelijk. De veel gebruikte simpele serveerwagentjes veroorzaken bij intensief gebruik pijn in rug en schouders door gebukt duwen en trekken (ze zijn te laag) en slechte bestuurbaarheid: moeilijk recht houden en bochten maken (4 zwenkwiel-tjes). De vaak kleine en stroef lopende of scheef trekkende wiel-tjes maken het nog erger, zeker in combinatie met tapijt, drempels of hellingbanen. Op kortpolig tapijt is de benodigde duwkracht al twee tot drie keer zo hoog als op een harde vloer. Wielen met halfharde banden zorgen voor minder rammelen dan bij harde banden en rijden lichter dan zachte banden. Wie alléén over tapijt rijdt kan het beste wielen kiezen met harde banden. Voor wie over harde en hobbelige vloeren moet rijden, bestaan banden met een vulling van zachte kunststof. Dat rijdt als luchtbanden, maar raakt niet lek.
- *uitgifte* moet eenvoudig te bevoorraden zijn. Zeker bij een free flow is aandacht nodig voor de bereikbaarheid. Let op de han-

teerbaarheid van inzetbakken. Meer dan 10 kg. is niet te hanteren ( $\frac{1}{2}$  GastroNorm 150 mm diep). Een melkdispenser moet te vullen zijn zonder over een dienbladenrail heen te reiken. Presentatie of smeltend ijs is mooi, maar hou rekening met het vullen (en legen) van de ijsbakken.

- *vaatwasmachine* moet op werkhoogte staan. Afwassen is de minst aantrekkelijke taak, dus is extra zorg voor arbeidsomstandigheden nodig. Een vaatwasser die extra is geïsoleerd kost minder energie en levert minder lawaai- en warmteoverlast op. Servies blijft altijd lawaai maken, dus een geluiddempend plafond is gewenst. Afzuiging van de vaatwasdampen dient plaats te vinden bij of aan de vaatwasser. De capaciteit moet zijn afgestemd op de piekbelasting: in een half uur komt de helft van het totaal aantal gasten. Vanaf 20 korven (ca 100 personen lunch) is een doorschuifvaatwasser gewenst. Boven 60 korven is automatisch korventransport noodzakelijk om de acceptabele fysieke belasting en de afgastijd niet te overschrijden;
- *vloeren* moeten voldoende stroef zijn, ook in natte toestand. Dit moet een van de belangrijkste keuzecriteria zijn! De meeste ongevallen in catering hebben een relatie met glijden en vallen. Zowel tegelvloeren, gietvloeren als vinylvloeren kunnen aan de eisen voldoen. Gladde tegelvloeren zijn door gespecialiseerde bedrijven stroever te maken. Overigens zijn ook schoenen met stroeve zolen noodzakelijk.
- *vluchtwegen* zijn zowel belangrijk voor medewerkers als voor gasten. De friteuse is extra brandgevaarlijk. Je moet dan twee vluchtwegen hebben.
- *wandtegels* hoeven niet wit te zijn, dat geeft een mortuariumsfeer. Maar alles donkerblauw werkt ook niet prettig. Een strook of strooitegel in kleur op een verder witte wand geeft een plezierig resultaat.
- *werkhoogte* moet aangepast zijn aan de medewerker en het soort werk. In de huidige situatie loopt de lengte van cateringmedewerkers tientallen centimeters uiteen. Het is dan noodzakelijk werktafels met verschillende werkhoogte te bieden of een werktafel in hoogte verstelbaar te maken. In de praktijk blijkt alleen een elektrische hoogteverstelling te werken. Handmatige systemen zijn te omslachtig. De hydraulische cilinders zijn eenvoudig in te bouwen in de standaard pootprofielen;
- *zonwering* is onontbeerlijk wanneer de keuken niet op het noordoosten ligt. Dat moet dan ook buitenzonwering zijn, of eventueel opgenomen tussen binnen- en buitenspouwblad van

het raam. Anders komt de warmte nog binnen en vervuult de zonwering te snel.

#### 4.5. *Bestek*

Om offertes zinvol te kunnen vergelijken is een helder bestek noodzakelijk. Voor overheid en semi-overheid gelden regels voor Europese aanbesteding, zie ook C1200: EG-richtlijnen voor overheidsopdrachten.

### 5. **Literatuurverwijzing**

- AI-bladen, Arbo Informatiebladen, SDU 's-Gravenhage.  
Knevel, F., *De Facilitair Regisseur*, masterscriptie, European Master Facility Management Deventer/Greenwich (UK), 1999.  
Stichting Kwaliteit van de Arbeid, *Arbohandboek voor de contract-catering* (waarin onder meer RI&E, Ergonomie, Stress), Tilburg/Gorinchem, juni 1999.  
Veneca, commissie Arbo&Milieu, *Handleiding Bouw en Inrichting keukens en Bedrijfsrestaurants*, Gorinchem februari 2001.

## Bijlage 1 Vlekkenplannen

Onderstaand is op hetzelfde PvE en in de zelfde basisplattegrond gevarieerd op het thema lijnbuffet.

0412-0658

