

# De liefde van de werknemer gaat door de maag

**Voor Belgocatering is goed eten een sociaal gegeven, dat medewerkers van een bedrijf in contact brengt en aanspoort tot uitwisseling van ideeën. Een goed bedrijfsrestaurant versterkt de samenhang tussen collega's en houdt mensen ook binnen het bedrijf, zodat risico's op ongevallen door een gehaaste rit naar een al even gehaaste hap buitenhuis wegvallen. Kwalitatieve bedrijfscatering straalt ook af dat de werkgever goed zorgt voor zijn medewerkers en dat heeft automatisch positieve gevolgen voor de productiviteit.**

■ Eduard CODDÉ

**B**elgocatering is nu elf jaar actief op de Belgische markt. “Als jong cateringbedrijf in het strijdperk treden tegen vier grote gevestigde waarden kan slechts door het anders te spelen en voluit voor kwaliteit te gaan” verklaren Bartel Dewulf en Yves Matthys, gedelegeerd bestuurders.

Voor Bartel Dewulf wordt kwaliteit voor 50% bepaald door de basisproducten, de ingrediënten waarmee gekookt wordt. Daarin verschilt een bedrijfsrestaurant niet van een traditioneel restaurant, noch van een sterrentempel! Daarom hecht Belgocatering zeer groot belang aan de inkoop van alle voedingsproducten. Het trekt zelf naar de befaamde markt van Rungis, is aanwezig in de vismijn van Zeebrugge om zich te verzekeren van de laatste vangst (= meest verse vis) en koopt aan bij de gespecialiseerde groothandels die ook de sterrenkoks in ons land bevoorraden. Op onze vraag naar de prijsinvloed van een dergelijke keuze replicateert Bartel Dewulf als volgt: “Wat wil je zelf op je bord zien verschijnen: 220 gr middelmatig vlees of 180 gr kwaliteitsvlees? De prijs is hetzelfde!”.

#### **Een organisatie in dienst van de smaak**

Belgocatering gaat prat op een horizontale organisatie. Onder de beide gedelegeerd bestuurders Yves Matthys en Bartel Dewulf staan alle geranten van de bedrijfsrestaurants op één lijn. Zij weten zich geruggensteund door een organisa-

tie in dienst van de klant: een diëtiste, een HACCP-verantwoordelijke, kwaliteitscontrole, personeelszaken, aankoop, enz. Yves Matthys en Bartel Dewulf zijn bijzonder trots op de teamgeest die onder het personeel leeft en het uiterst geringe ziekteverzuim. Wanneer iemand ziek valt regelt de eigen personeelsdienst de optimale vervanging.

Getalenteerde chefs willen graag voor Belgocatering werken omdat ze er hun ambities als kok kunnen uitleven, terwijl in tegenstelling tot een klassiek restaurant hun sociaal leven niet in gevaar komt. Een gerant voor Belgocatering organiseert zelfstandig zijn restaurant en geniet daarbij de volledige ondersteuning van de organisatie.

De uitstekende relaties met de horecawereld en in het bijzonder met de groten uit die wereld, maakt dat Belgocatering zijn chefs benijdenswaardige stages kan laten volgen. Enkele weken meedraaien bij Peter Goossens van het driesterrenrestaurant Hof Van Cleve, of zelfs een stage bij de wereldwijde nummer 1 – Noma in Kopenhagen (DK) – zijn hier geen uitzondering. “Investeren in mensen is cruciaal om zich kwalitatief te kunnen blijven onderscheiden” benadrukt Bartel Dewulf. “Zo hebben we Patrick Spiesens in dienst, 21 jaar lang souschef in het vermaarde Brusselse Comme chez Soi, en nu actief als chef der chefs. Hij leidt onze trainings- en ontwikkelingskeuken”.



Sterke partners: Yves Matthys en Bartel Dewulf, beide gedelegeerd bestuurders van Belgocatering, verdelen de commerciële en culinaire taken.



Kwaliteit wordt ook in het bedrijfsrestaurant voor 50% bepaald door de basisproducten, de ingrediënten waarmee gekookt wordt!

Zelf laat Bart Dewulf de praktijk ook niet los. Tijdens de weekends springt hij nog altijd graag bij in de keuken of dient mee op tijdens sportevenementen waarvoor zijn bedrijf de VIP-catering verzorgt.

### Gastronomie op sterrenniveau in de bedrijfswereld

“De bezoeker van een bedrijfsrestaurant is de meest kritische klant die men zich kan indenken” verbaast Bartel Dewulf. “Als restaurateur moeten wij hem elke dag weten aan te spreken, terug te verdienen. Dat is lang niet evident”.

De diëtiste van Belgocatering krijgt tweemaal per jaar een actieweek in elk van de bedrijfsrestaurants. Zij werkt hiervoor telkens een specifiek programma uit en trekt de aandacht op bepaalde aspecten van de voeding. Zo wordt binnenkort gewerkt rond het thema voedingssupplementen.

Chef Patrick Spiessens van zijn kant trekt ook tweemaal per jaar naar elk van de bedrijfsrestaurants met een eigengeleid programma. Zo haalt hij befaamde koks uit het buitenland naar België om de klanten kennis te laten maken met de buitenlandse gastronomische beleving, terwijl de eigen chefs in de bedrijfsrestaurants de gelegenheid krijgen bij te scholen in voor hen minder alledaagse kooktechnieken. Recent richtte Belgocatering de spots op de Thaise keuken met een chef uit de gerenommeerde Mandarin Oriental in Bangkok.

Belgocatering koopt zich geen contracten door te investeren in de keukenuitrusting van een klant. Het investeert wel in technieken en bovenal in opleiding en het zoeken naar vernieuwing om het bedrijfsrestaurant voor een zo groot mogelijke doelgroep aantrekkelijk te houden. Zo wordt dit jaar een nieuwe kijk op het zelfbedieningsrestaurant geïntro-

duceerd, een vernieuwend project in samenwerking met twee toeleveranciers.

### Trainen van talenten

De onvoorwaardelijke keuze voor hoogstaande kwaliteit maakt dat Belgocatering zichzelf enige beperking moet opleggen naar het aantal bedrijfsrestaurants dat het kan uitbaten. De personeelsselectie is immers net zo kritisch als de aankoop van de producten. “Wie wil instappen, moet al een behoorlijk hoog niveau kunnen aantonen” verduidelijkt Bart Dewulf. “Voor schoolverlaters wordt het erg moeilijk om meteen te kunnen meedraaien. Dat sluit uiteraard niet uit dat we open staan voor jonge krachten en ook zelf voor opleiding en vervolmaking instaan”.

Rond de koks met verschillende talenten en uiteenlopende ervaring worden teams gevormd. “Er is heel veel onderlinge communicatie, uitwisseling van ideeën en aanpak, al is elke kok zoals bekend een groot ego” vervolledigt Bart Dewulf tevreden.

### Bedrijfs catering ijvert voor topscores

Belgocatering vatte het initiatief op om eer te brengen aan het keukenpersoneel dat dagelijks in bedrijfsrestaurants voor duizenden maaltijden zorgt. Het ging gedelegeerd bestuurders Yves Matthys en Bartel Dewulf echter evenzeer om het extra motiveren van iedereen die betrokken is bij de bedrijfs catering. Om het idee extra aantrekkelijk te maken werd niemand minder dan Gault Millau onder de arm genomen. De vermaarde restaurantgids werd aangezocht om op professionele wijze en naar analogie met de aanpak voor publieke restaurants de bedrijfsrestaurants te beoordelen. Zij handelden bijgevolg volledig onafhankelijk.

Voor het eerste werkingsjaar werd elk

bedrijfsrestaurant onderworpen aan twee evaluatierondes. In 2011 worden er dat zelfs drie. Bij elke ronde stappen verschillende controleurs af om hun beoordeling te maken. Indien het verschil tussen de evaluatierondes voor een bedrijfsrestaurant te groot uitvalt, wordt een bijkomende evaluatie gehouden om zekerheid te krijgen.

Uiteindelijk werden alle resultaten gebundeld in een bijzonder geslaagd boekwerk: ‘Le Guide – Catering 2011 – De Gids’, dat er helemaal als een echte Gault Millau uitziet. Na de voorstelling volgden uitsluitend positieve reacties. “Even hadden we gevreesd dat klanten waarvan de beoordelingsscore van hun bedrijfsrestaurant aan de onderkant was uitgevallen zouden vragen om een wissel van hun keukenteam, maar dat was absoluut niet het geval” getuigt Bartel Dewulf. “Integendeel, de bedrijven steunen hun chefs voluit. Zij vroegen zelfs naar welke investeringen er eventueel nodig zijn om een hoger niveau te halen”.

Belgocatering heeft voor drie jaar de exclusiviteit voor de Gault Millau screening van de bedrijfsrestaurants.

Het is de bedoeling om de publicatie van de gids te laten uitgroeien tot een jaarlijks topevent voor de cateringsector. Belgocatering kan zich ook perfect voorstellen dat collega cateraars zich aansluiten bij het project en elk hun twintig beste bedrijfsrestaurants laten beoordelen door de Gault Millau specialisten. ■



Beste bedrijfsrestaurant: chef Lieven De Neve, Freshfields (Brussel), 8,5/10.

### ‘Le Guide – Catering 2011 – De Gids’

Naar aanleiding van de voorstelling van ‘Le Guide – Catering 2011 – De Gids’, die er helemaal als een echte Gault Millau uitziet en in een oplage van 10.000 exemplaren verschijnt, werden vijf prijzen uitgereikt:

- **Meest creatieve idee:** Vincent Falise, chef bij VTM (Vilvoorde)
- **Beste team:** toegekend op basis van beperkt absentisme, teamgeest, stabiliteit van de groep: Bert Bourgeois, chef bij AUREX (Asse)
- **Beste bedrijfsrestaurant:** Freshfields (Brussel), chef Lieven De Neve
- **Beste directie/VIP-restaurant:** hiervoor werden de traditionele criteria gehanteerd als toegepast voor een klassiek restaurant, met bijzonder aandacht voor het bord, product, cuisson en evenwicht: De Warande (Brussel); chef Bart Van Hoecke en Maître Patrick Grauwels
- **Beste gerant:** heeft aandacht voor de inzet, de loyaliteit t.o.v. het bedrijf, coaching en motivatie van het team, relatie met de klant, financiële resultaten: Dries De Boeck bij Ernst & Young (Brussel)

Praktijkervaring: Ernst & Young



Dries De Boeck, chef bij Ernst & Young Diegem, werd door Gault Millau uitgeroepen tot beste gerant van het jaar.

Ernst & Young was in 2001 bij de allereersten om voor Belgocatering te kiezen. Met de vroegere cateraar maakte slechts 40% van de medewerkers gebruik van het bedrijfsrestaurant. Een marktonderzoek met meer kwaliteit en een gevarieerder aanbod als basiscriteria leidde naar Belgocatering. Meteen steeg het bezoekersgemiddelde naar 60 en 70% van de personeelsleden.

Ghislain Vanfraechem, Facilities Director: "Wij hebben een jong publiek dat zeer kritisch is als het over voeding gaat. Zij hechten veel belang aan vers, gezond en ook bio. De meeste cateraars zijn toegespitst op grootkeukens. Belgocatering speelt echter perfect in op de wensen van onze interne klanten". De Ernst & Young medewerkers eten tegen 'foodcost' (+/- 1/3<sup>e</sup> van de totaalkost); het bedrijf past het verschil bij en investeert in de keukeninstallaties. De kostprijs voor de catering ligt hoger door deze keuze, maar dat wordt uitgevlakt door de winst aan productiviteit en interne klantentevredenheid. Drie van de twaalf vestiging van Ernst & Young werken met Belgocatering. In de Gentse vestiging wordt de cateraar gedeeld met andere bedrijven in hetzelfde kantoorgebouw.

Er wordt alle dagen vers gekookt en kwaliteit is topprioriteit. "Er is ook transparantie als het over de leveranciers gaat" vermeldt Ghislain Vanfraechem. "Wij weten wie de producten levert en hebben daarin ook inspraak".

Voor Ghislain Vanfraechem is een potentieel van een 500-tal werknemers noodzakelijk om de exploitatie van een kwalitatief bedrijfsrestaurant te verantwoorden. In 2008 verhuisde Ernst & Young van Woluwe naar Diegem, wat het gebruikersgemiddelde nogmaals met 10% deed stijgen. "De nieuwe keuken met meer mogelijkheden voor de koks en de aantrekkelijker uitstalling met dagelijkse keuze uit zes groenten, salad bar,... hebben daar zeker toe bijgedragen" licht Ghislain Vanfraechem toe.

Praktijkervaring: Mercedes-Benz

Hoewel het gloednieuwe bedrijfsrestaurant van Mercedes-Benz Belgium Luxembourg nog maar vijf weken geopend was, onderwierp het zich vrijwillig aan de Gault Millau inspectie. Het eindigde met een score van 8/10 meteen tussen de toppers, een ster waardig!

Het grote nieuwbouw- en renovatieproject was aanleiding om ook de catering anders te bekijken. "De directie wou een attractief en kwalitatief aanbod in lijn met de filosofie van het huis: The Best or Nothing!" verklaart Raf Boterdaele, Manager Building & Facilities. "De meeste cateraars benaderen een bedrijfsrestaurant vrij industrieel. De ervaring van een bedrijfsrestaurant is dan weer zeer subjectief en individueel".

Aan de hand van een lastenboek werd een marktverkenning georganiseerd. In 2007 was dat ook al gebeurd en haakte Belgocatering af omwille van de beschikbare keukenuitrusting. Voor de uiteindelijke selectie werd zuiver op kwaliteit beoordeeld. Raf Boterdaele: "Personeel en product bepalen het resultaat. Beide factoren werden op een as uitgezet, met de beste prestatie door Belgocatering als resultaat".

De dagelijkse praktijk overtreft vandaag alle verwachtingen. Van een gemiddelde van 250 bezoekers/dag vroeger, is men opgeklimmen tot 400/dag met pieken die al de 500 volwaardige maaltijden/dag halen. Er was gerekend op 2 services met gemiddeld 200 bezoekers. Raf Boterdaele: "We hebben al tafels en stoelen moeten bijkopen om te voldoen aan de opkomst en ook het oude meubilair is weer bijgeplaatst". Veel interne diensten maken gebruik van het aantrekkelijke restaurant i.p.v. broodjes te laten aanslepen zoals vroeger gebeurde.



David Vijvermans en Kris Van der Cammen verwennen hun klanten dagelijks op sterniveau.