

Een cateringaanbod voor een

De catering- en betaalmogelijkheden uitbreiden en diversifiëren, 2.000 extra klanten ontvangen, de drie statuten van het restaurantpersoneel met elkaar verenigen, samenwerken met een privépartner zonder het aanbod 'van het huis' te ondermijnen, de weinig comfortabele eetzaal renoveren en ten slotte koers houden in het kader van een meerjarenproject... Kortom, Belgacom besloot de kwadratuur van de cirkel op te lossen.

Het project waar we het in dit artikel over zullen hebben, maakt deel uit van een golf van veranderingen waar Belgacom in 2008 mee begon om het beeld van cateringdiensten te veranderen en het aanbod uit te breiden. Christine Gondry, National Catering Manager: "Belgacom telt 16 bedrijfsrestaurants, maar 44% van de activiteit concentreert zich in de Belgacom-torens". Momenteel werken er statutairen, contractuelen en bijkomend personeel van ISS.

Het project dat voorgesteld wordt in het kader van de Facility Awards, heeft te maken met de veranderingen in de Belgacom-torens in Brussel. De redenen hiervoor waren: "Eerst

was er de verandering van publiek: naast de 4.000 werknemers van Belgacom kwamen er bijkomend 2.000 werknemers van Proximus in de twee torens werken. De behoefte aan catering werd dus groter en we kregen ook nieuwe verzoeken, voornamelijk van een jonger personeel. Bovendien veranderen onze eetgewoonten in het algemeen. Vroeger was er vooral vraag naar dagschotels, maar sinds een paar jaar zijn snacks (meeneemsalades, broodjes, tussendoortjes,...) erg in trek, wellicht als gevolg van de persoonlijke of familiale organisatie, of uit tijdgebrek 's middags".

Een self-supported privépartner

Naast het restaurant en de broodjeszaak onder het beheer van Belgacom, heeft er zich nu ook een privébedrijf gevestigd in de Catering Court op het gelijkvloers van de torens, namelijk 'Foodmaker', waarvan Belgacom de uitbating niet subsidieert. "Hun gamma is totaal anders" legt Christine Gondry uit. "Ze verkopen sapjes en


smoothies, hun prijzen en openingstijden zijn anders, en ze bieden ook minder gangbare producten aan, zoals 'Sweet Chevy'-maaltijdsalades, 'Quinoa Wraps', 'Carpe Diem'-drankjes en een uitgebreid gamma koffiebereidingen, zoals 'latte macchiato'".

Multiculturele diversifiëring

Het nieuwe cateringaanbod van Belgacom is ook afgestemd op de verschillende culturen, rekening houdend met het groeiende internationale personeelsbestand en de verschillende gewoonten: "Indiërs nemen hun lunch mee in een Tupperware-doesje en nemen soms een portie frietjes of een slaatje. Chinezen verkiezen dan weer een dagschotel, maakt niet uit wat die dagschotel is... En ook het Belgische personeel verandert. Zo baat Belgacom een succesvolle broodjeszaak uit, waar de broodjes op het moment zelf bereid worden met verschillende soorten brood. En ook aan de salad bar hebben we twee à drie warme groenten toegevoegd die een zeker succes kennen. Er heerst tegenwoordig een algemene tendens om minder vlees te eten en het bedrijf wil ook in die richting maatschappelijk verantwoord ondernemen. We hebben een project rond vitaliteit opgestart in het kader waarvan we de mensen aanmoedigen om elke donderdag vegetarisch te eten, zonder hen te verplichten".

Broodnodige renovatie van de eetzaal

"Toen we ons hier kwamen vestigen moest de cateringdienst afrekenen met een bestaande situatie, een restaurant met zeer slechte akoestiek" vertelt Christine Gondry. "We hebben alle oppervlakken moeten behandelen: de marmeren vloer, het plafond, de centrale plafonddamp van glas en metaal... Het minste gerinkel van bestek veroorzaakte zo'n vreselijk lawaai dat we



"We proberen de mensen te stimuleren om tijdens de middagpauze in het bedrijf te blijven" benadrukt Christine Gondry, National Catering Manager bij Belgacom. "Zo verliezen ze minder tijd en kunnen ze meer netwerken met collega's".

wereld in beweging

zelfs overwogen hebben om plastic bestek te gaan gebruiken! Uiteindelijk hebben we de oppervlakken veranderd en mobiele wanden op halve hoogte geplaatst, die het zicht niet wegnemen, maar wel het geluid absorberen. In totaal hebben we 8 à 12 dB gewonnen, afhankelijk van de plaats waar je zit! Overal is er draadloos internet en de geluidskwaliteit in het restaurant is zo goed dat de werknemers het nu ook gebruiken als formele en informele vergaderzaal. Kortom, de frequentie, de duur en de diversifiëring van het gebruik zijn toegenomen”.

Nieuwe betaalwijzen

30% van de klanten betaalde met papieren maaltijdcheques, wat gepaard ging met de nodige administratieve rompslomp en een terugbetalingstermijn van twee maanden. Daarom besloot de HR-afdeling om over te

schakelen op de elektronische maaltijdcheque, een kaart met chip, die aan het begin van de maand automatisch herladen wordt.

Een andere nieuwe betaalmogelijkheid is PingPing, een product dat Belgacom zelf ontwikkeld heeft. Het gaat om een betaalkaart die verbonden is aan een GSM-account en die gelezen wordt door een 'Near Field Communication'-terminal. In tegenstelling tot de elektronische maaltijdcheque heb je geen geheime code nodig (zie www.pingping.be). De betaling gebeurt via de factuur van de GSM-operator of wordt gedebiteerd van een bankrekening of een PingPing-rekening die de werknemer opent.

Verbonden blijven met het bedrijf

Niets verbiedt het personeel het gebouw 's middags te verlaten. “Maar we proberen de mensen te stimuleren om tijdens de

middagpauze in het bedrijf te blijven” benadrukt Christine Gondry. “Zo verliezen ze minder tijd en kunnen ze meer netwerken met collega's. We hebben ervoor gezorgd dat het minstens even praktisch en aangenaam is om in het gebouw te blijven als om het te verlaten, door een cosy sfeer te creëren waarin ideeën uitgewisseld kunnen worden terwijl men verbonden blijft met het bedrijf. Daarnaast worden ook andere diensten aangeboden aan het personeel: reisbureau, bibliotheek,...”.

Uiteindelijk is de grootste uitdaging bij een langdurig project als dit om koers te houden. Maar door niet te snel te willen gaan, bleef de weerstand ten aanzien van de verandering beperkt.

Patrick BARTHOLOMÉ ■

In het bedrijfsrestaurant van de Belgacom-torens werd het lawaai met 8 tot 12 dB verminderd, wat deels te danken is aan de mobiele wanden op halve hoogte, die het geluid absorberen. De geluidskwaliteit in het restaurant is nu zo goed, dat de werknemers het ook gebruiken als vergaderzaal.



Sterke punten van het project

- Opvang van 2.000 extra werknemers in 2008.
- Renovatie en radicale verbetering van de akoestiek in de eetzaal.
- Modernisering en diversifiëring van de betalingsmogelijkheden (microbetaling PingPing en elektronische maaltijdcheques).
- HR-beheer van het cateringpersoneel waarbij statutaire werknemers, contractuelen en externe dienstverleners harmonieus verenigd worden.
- Sterke diversifiëring van het cateringaanbod dat voldoet aan de verwachtingen van de consumenten met verschillende voedingsgewoonten als gevolg van hun nationaliteit, de cultuur van de nieuwe generaties of van de bedrijven die erbij kwamen, de andere organisatie van het werk (flexibele uren) en nieuwe leef-, gezins- en voedingsgewoonten in het algemeen.
- Sterke diversifiëring van het cateringaanbod in prijzen, kwaliteitsgamma's, maaltijdformules, verschillende voedingsmiddelen,...
- Verruiming van de beschikbaarheid van het cateringaanbod van twee naar tien uur per dag voor volledige maaltijden en naar 24u/24 wanneer ook met de automaten rekening gehouden wordt.

Bedrijfsprofiel

De Belgacom Groep is de historische leverancier van telecommunicatiediensten in België. Vandaag biedt de groep een hele waaier van geïntegreerde oplossingen voor vaste en mobiele netwerken op het gebied van telefonie, televisie en internet. Belgacom N.V. is een beursgenoteerd, autonoom en publiekrechtelijk bedrijf. Het project waarover in dit dossier gesproken wordt, staat onder leiding van de groep Catering die valt onder de afdeling Infrastructure & Facility Management (IFM). Deze afdeling is verantwoordelijk voor het beheer van alle technische en niet-technische facilitaire diensten voor de 15.000 werknemers van Belgacom in een vastgoedpark van 1,5 miljoen m². Het vastgoedpark zelf wordt beheerd door het vastgoedfiliaal van de groep. IFM is een van de vier grote onderdelen van de divisie Group Internal Services.