

CB bespaart en weet tegelijk de catering te moderniseren

KLANT	CB
SECTOR	Logistieke dienstverlening
PROJECT	Catering

KLANT

CB is een logistiek bedrijf dat al bestaat sinds 1871 en zich lang uitsluitend op opslag en distributie van boeken richtte. Het voormalige Centraal Boekhuis is met vooruitziende blik op de veranderende boekenmarkt begin deze eeuw gaan diversifiëren. Dat begon met andere mediaproducten en levering aan winkelketens. De laatste jaren heeft CB zich steeds meer toegelegd op logistieke vernieuwingen, zoals volledige dienstverlening rond internet fulfilment en print on demand. Gebruikmakend van het inmiddels fijnmazige vervoersnetwerk richt CB zich nu ook op Healthcare en Fashion.



"ERA heeft ons veel werk uit handen genomen, terwijl wij geen moment het gevoel hebben gehad de controle te verliezen. Ze maken helemaal waar wat ze beloven."

KAREL TER BURG
MANAGER FACILITAIRE DIENST CB

HET PROJECT

CB heeft zo'n duizend medewerkers. De catering van zoveel mensen is geen sinecure. Er waren geen klachten over het bedrijfsrestaurant of over de koffieën snackautomatencomers in het pand. Toch vond CB het een goed idee om een cateringexpert te laten onderzoeken of het beter kon. Omdat het bedrijf goede ervaringen had met een finance-project dat eerder met Expense Reduction Analysts was gedaan, ging het daar wederom mee in zee.

Arjan Schoonderwoerd van ERA is zijn carrière begonnen in de cateringwereld en weet precies hoe de hazen lopen in deze branche. "De kantine zag er netjes onderhouden uit, maar was niet modern. Er werd nog gewerkt met een ouderwetse buffetopstelling, allemaal in de rij met een dienblad. De cateraar was al jarenlang aan CB verbonden. Toen ik naar de kosten per dag per medewerker keek, zag ik dat er flinke verbetering mogelijk was." Schoonderwoerd splitste de kosten zorgvuldig naar ingrediënteninkoop, prijsbeleid, personeelskosten en cateraarsmarge.

CB bespaart en weet tegelijk de catering te moderniseren

“Die kostencomponenten zijn meestal goed verborgen in een contract, zodat je niet meteen goed kunt zien of ze redelijk zijn. Daarnaast is er de ‘softe’ kant: wat is een broodje kaas? Wat is soep? De verwachtingen daarvan verschuiven met de tijd.” Schoonderwoerd is met de toenmalige cateraar en met vier geschikte alternatieve aanbieders gaan praten, waarna voor een nieuwe cateraar is gekozen. Dit heeft een aanzienlijke kostenbesparing opgeleverd, zonder dat aan kwaliteit is ingeboet, integendeel. En niet alleen voor de kantinegebruikers. “Een switch is altijd even schrikken voor de kantinemedewerkers, dat moet je goed begeleiden. Maar zij zijn allemaal meegegaan en zijn daar achteraf heel tevreden over.”

Gaandeweg is door CB besloten ook het restaurant zelf te moderniseren met advisering van ERA. Schoonderwoerd: “Er is nu een La Placeachtige opstelling, waar de verschillende soorten voedsel, zoals warm of gekoeld, apart worden aangeboden.

De aankleding is vernieuwd. Dat maakt het gezelliger en door niet meer in één lijn te werken verloopt de doorstroom vlotter.”



Karel ter Burg, Manager Facilitaire Dienst van CB: “De aanpak van ERA bevalt uitstekend. Er wordt eerst een gedegen analyse gemaakt en de rapportage is helder. Ze nemen het voortouw én de verantwoordelijkheid. Zo werd ons veel werk uit handen genomen, terwijl wij door de goede rapportage en communicatie geen moment het gevoel hebben gehad de controle te verliezen. Doorgaans doen adviseurs een aanbeveling en dan moet je maar zien wat er van komt, maar ERA realiseert de veranderingen zelf en maakt waar wat ze beloven. Dat ERA werkt op basis van no cure no pay bevalt mij ook, je betaalt pas als de besparingen al zijn gerealiseerd. Bovendien is de kwaliteit van de catering ondanks de grote kostenbesparing zelfs verbeterd.”