

## Careander bespaart jaarlijks 70.000 euro op inkoop van voeding; administratieve belasting bovendien sterk afgenomen

KLANT	Careander
SECTOR	Zorgverleners
PROJECT	Catering

### KLANT

Careander is een organisatie die verspreid over 24 locaties op de Veluwe zorg biedt aan mensen met een verstandelijke beperking. Zo'n 350 cliënten zijn intern en 400 cliënten komen overdag. Daarnaast biedt Careander ambulante ondersteuning aan een grote groep volwassenen en kinderen met hun ouders. De organisatie heeft 850 personeelsleden.

### HET PROJECT

Dat voeding een serieus organisatieaspect is voor Careander spreekt voor zich. Sinds de oprichting in de jaren zestig zijn er geleidelijk steeds meer vestigingen bijgekomen, die echter enorm van elkaar verschillen. Op sommige locaties zijn cliënten gehuisvest, andere locaties zijn uitsluitend bestemd voor dagactiviteiten en er zijn steunpunten waar ambulante cliënten samen kunnen eten. Waar het in de praktijk op neerkwam, is dat iedere locatiekok geheel naar eigen inzicht inkopen deed, ieder met zijn eigen voorkeur voor producten en winkels. Op geld werd - uiteraard binnen redelijkheid-nauwelijks gelet. Gevolg voor de organisatie was dat budgettering vrijwel ondoenlijk was en dat de financiële administratie tijdrovend en complex was. Careander had behoefte aan overzicht, maar kon een integrale oplossing vanwege de vele variabelen en interne belanghebbenden niet van de grond krijgen. Kortom: typisch een situatie waarin vreemde ogen kunnen dwingen.

ERA-consultant Kees de Dreu, die eerder een personenvervoerproject had gedaan bij Careander, kwam tot de afspraak dat ERA de kostenaspecten van de voeding zou onderzoeken. De Dreu haalde zijn collega's Arjan Schoonderwoerd en Simon Postma bij het project. Schoonderwoerd is gepokt en gemazeld in de voeding- en cateringbranche en Postma is een financieel expert. Simon Postma: "Er bleken veel variabelen te zijn: tientallen locaties, regiomanagers, teamleiders, koks, begeleiders, vaste bewoners, ambulante bewoners, cliëntenraad, een flink aantal bestaande leveranciers, menucycli, diëten, verschillende vormen van maaltijdbereiding, verschillende keukeninrichting, nieuwbouw, verbouw, uitbreiding, enzovoort.



"Ons ontbreekt de tijd en de deskundigheid voor dit soort complexe trajecten, dus wij hebben dankbaar gebruikgemaakt van de expertise van ERA. Ze hebben het voortreffelijk gedaan."

JAN TER STEEG, DIRECTEUR CAREANDER

Wanneer op een groot aantal locaties apart voedingsmiddelen worden ingekocht, betekent dit dat er voor ieder rondje boodschappen doen bonnetjes worden ingeleverd, bonnetjes waarvan bovendien niet altijd duidelijk is waarom het precies gaat. Dit levert de organisatie een ongelooflijke papieren rompslomp op. Centrale inkoop scheelt dus niet alleen direct geld, maar ook veel administratieve manuren.

## Careander bespaart jaarlijks 70.000 euro op inkoop van voeding; administratieve belasting bovendien sterk afgenomen



Daarbij komt nog de complicerende factor dat winkelen met kleine groepjes cliënten als voorbereiding op de maaltijd een onderdeel is van de dagbesteding.” Schoonderwoerd en Postma hebben dan ook veel aandacht besteed aan vooroverleg met de vele interne stakeholders en een gedegen inventarisatie gemaakt van de mogelijkheden en (soms heel specifieke) wensen.

Vervolgens is voor een correcte marktcon-sultatie gebruikgemaakt van een ‘mandje’ met ongeveer 350 veel ingekochte arti-kelen. Op basis van geoffreerde prijzen, betrouwbaarheid, voedselveiligheid, kwaliteit, continuïteit, flexibiliteit, besteltijden, managementinformatie, accountmanagement en MVO is uiteindelijk gekozen voor een - nieuwe - totaalleverancier. Omdat de kwaliteit van het brood erg belangrijk werd gevonden, is voor de bakkersartikelen na eenzelfde traject gekozen voor één regionale warme bakker die in het hele werkgebied van Careander levert. Driemaandelijks is de laatste stand van zaken gepresenteerd aan een afvaardiging van Careander en iedere keer werd gekeken of bepaalde zaken nog bijgestuurd moesten worden. “Er waren gezien de complexe organisatie wel wat aanloopproblemen. Het was in het begin soms even improviseren”, vertelt Simon Postma. “Zo leverde de nieuwe centrale leverancier twee of drie keer per week in plaats van elke dag, en niet alle provisiekasten waren daarop berekend.

En de koks moesten eraan wennen dat de flexibiliteit in de keuken iets afnam doordat er beter moest worden gepland. Maar na een half jaar waren er nauwelijks meer klachten.” Inmiddels wordt gewerkt met een budgetmodule per locatie. Om de implementatie nog beter in te bedden in de organisatie heeft de directie van Careander besloten nog een half jaar langer van de diensten van ERA gebruik te maken.

Een en ander heeft Careander niet alleen een jaarlijkse besparing van 70.000 euro op een inkoopbedrag van 650.000 euro opgeleverd, maar ook een duidelijk inzicht in wat er precies omgaat in de keukens. Daardoor is nu een deugdelijke budgettering mogelijk. Regiomanager Gerrit Harmanny: “Afgezien van de kostenbesparing heeft ERA rust gebracht in de situatie. We hebben veel beter in beeld wat we uitgeven en waaraan precies, en dat was een grote wens van de teamleiders. De controle is toegenomen, en de administratieve belasting door declaraties en facturering is tegelijkertijd sterk afgenomen.”

Directeur Jan ter Steeg: “Het bevorderen van het kostenbewustzijn is nodig, mede gezien de huidige politieke veranderingen. Voor ons is het belangrijk dat kostenbesparingen ten goede komen aan de directe zorg. Zo was het boodschappen doen als onderdeel van de dagbesteding een heikel punt, omdat we met de cliënten zoveel mogelijk een gangbaar dagpatroon willen volgen en ook omdat je daardoor een band krijgt met de kruidenier op de hoek. Maar we hebben toch besloten dat het belang daarvan niet opweegt tegen de totale besparingen aan geld en tijd. Het goede van ERA is dat ze dit soort beslissingen geheel aan de organisatie overlaten, ze laten alle mogelijkheden zien en zijn daar heel scherp in, maar proberen nooit iets af te dwingen. Ons ontbreekt de tijd en de deskundigheid voor dit soort complexe trajecten, dus wij hebben dankbaar gebruikgemaakt van de expertise van ERA. Ze hebben het voortreffelijk gedaan, wij zijn er heel content mee.”