

Bedrijfsvoering

Nieuwe uitstraling voor Overijsselse cateraar

Cater Concept leert zichzelf (opnieuw) kennen

Wat begon met het idee om de website op te frissen, resulteerde in een complete vernieuwing van de huisstijl. Alle 34 school- en bedrijfslocaties waar Cater Concept actief is, zijn inmiddels in de nieuwe jas gestoken. Directeur Roy Heetkamp vertelt hoe een klein idee resulteerde in een groots plan. Met uitgerekend de nieuwe site als sluitstuk.

Inmiddels is hij in de lucht, de nieuwe website van Cater Concept. Fris vormgegeven, overzichtelijk en een mooi visitekaartje voor zijn bedrijf. Maar als we directeur Roy Heetkamp spreken op het hoofdkantoor in Raalte is het nog niet zover. Er zijn nog wat codes voor nodig om de nieuwe site te kunnen bekijken. Die is officieel nog 'under construction', maar wel op een haar na af. De site geeft een goede indruk van de nieuwe koers die Cater Concept is gaan varen.

Op alle locaties waar de Overijsselse cateraar actief is - zowel school- als bedrijfskantines - is de nieuwe uitstraling inmiddels een feit. Er hangen nieuwe borden aan de wanden, de prijskaartjes zijn opgefrist en het personeel loopt in nieuwe bedrijfskleding. Het is het resultaat van een omvangrijke operatie die eind vorig jaar met een eenvoudige wens begon. 'We wilden gewoon een nieuwe site', zegt Heetkamp. 'Maar al snel realiseerden we ons dat uitgerekend de site je uitstraling is naar buiten toe, naar je opdrachtgevers en je mogelijk toekomstige opdrachtgevers.'

Ambities

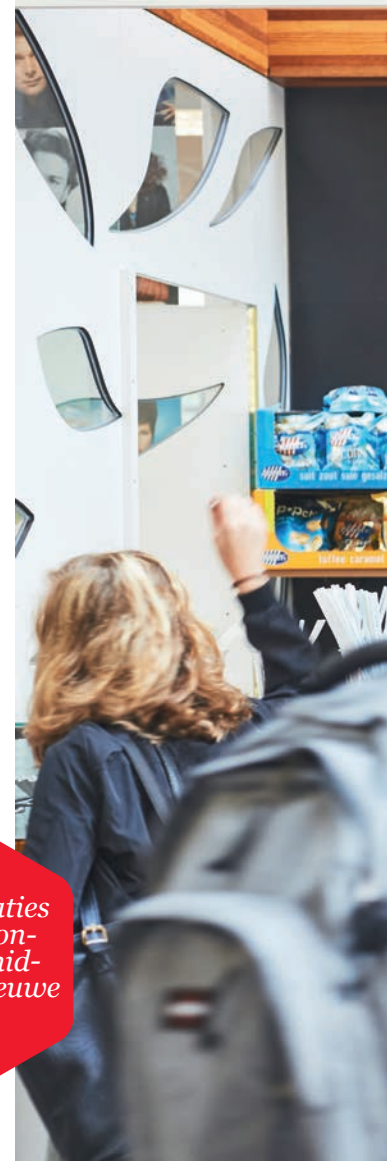
Zo werd er uiteindelijk bijna een ton geïnvesteerd in een omvangrijke restyling, die zowel in het bedrijf zelf als op de locaties werd doorgevoerd. Voor dat geld werd meer dan alleen een nieuwe huisstijl gerealiseerd. Cater Concept werd gedurende het proces aangespoord om de ambities op papier te zetten en goed te kijken naar de eigen uitstra-

ling en bedrijfsvoering. Kortom, het roer ging volledig om op de Cater Concept-burelen in Raalte.

Verantwoordelijk voor deze nieuwe energie is Enbiun, een conceptontwikkelingsbureau dat door Heetkamp in de arm werd genomen toen hij op zoek ging naar de expertise die nodig was om de restyling ter hand te nemen. Als lid van VOC Cateraars kende Heetkamp al andere leden binnen het samenwerkingsverband die goede ervaringen hadden met dit Amsterdamse bureau.

'Ze hebben verstand van de foodmarkt, dat vind ik belangrijk. De eerste keer dat ze hier langskwamen, stelden ze meteen allerlei vragen die ons aan het denken zetten. Wat is het verhaal dat je wil vertellen? Wat wil je uitstralen? Kortom, we realiseerden ons dat een nieuwe site eigenlijk het eindstation is van een veel langer proces. We moesten eigenlijk vanaf nul beginnen. Enbiun bleek in staat om ons als bedrijf een draai te laten maken. Door de vragen die ze stelden, werden we gedwongen goed na te denken over ons bedrijf. Wat zijn bijvoorbeeld je sterke en wat de zwakke punten?'

Hiernaar gevraagd, noemt hij persoonlijke service, op maat werken, sociaal, vernieuwend, vertrouwd en een vast team als sterke punten. 'Voor een belangrijk deel werkten we al op die manier, maar nu hebben we ook echt een visie geformuleerd die ons duidelijk positioneert.' En de zwakke punten? 'Onze positionering was niet helder genoeg, er waren geen uitgesproken ambities en geen actieve communicatie naar buiten. Het was te



Alle 34 locaties van Cater Concept zijn inmiddels in de nieuwe jas gestoken



Door Sander van Werkhoven | Beeld Mitchell van Voorbergen



Bedrijfsvoering



Directeur Roy Heetkamp liet zijn hele bedrijf een draai maken.



De medewerkers op de 34 locaties kregen nieuwe bedrijfskleding.

'NA DE ENE STAP KWAM BIJNA AUTOMATISCH DE VOLGENDE'



'Het oude logo wekte door de kleur blauw geen associatie met eten op.'

Cater Concept

Cater Concept werd in 1990 opgericht door Chris Smit. Smit was afkomstig van een landelijk opererende cateraar en wilde met zijn eigen bedrijf meer persoonlijk te werk kunnen gaan door korte lijnen en nauw contact met de locaties. 'Dat is nog steeds de rode draad van ons bedrijf', zegt huidig directeur Roy Heetkamp. Na het afronden van de Hotelschool in Zwolle werkt hij een paar jaar bij restaurants om vervolgens in 1993 als assistent-cateringmanager voor Cater Concept aan de slag te gaan bij scholengemeenschap Windesheim in Zwolle. In de jaren die volgen klimt hij langzaam op. In 2003 neemt hij het bedrijf over. Dit jaar stond Cater Concept op plaats 22 in de Misset Catering Top 25 van grootste cateraars met een omzet van €4,1 miljoen in 2015. Het gebied waar het bedrijf actief is, strekt zich uit van Dokkum in het noorden tot Arnhem in het zuiden. Met een focus op het noorden en oosten van het land. In totaal zijn er dagelijks 110 personen werkzaam bij Cater Concept. Het bedrijf heeft 85 mensen in dienst, vijftien gedetacheerd medewerkers en nog eens tien vaste uitzendkrachten. Caterconcept.nl

ingetogen. Zo kwam als vanzelf de volgende vraag naar voren: wat is het verhaal dat we onze opdrachtgevers willen vertellen? Dat wisten we wel, maar het werd zo wel verder uitgediept. Bij aanbestedingen bijvoorbeeld moet je niet alleen eerlijk vertellen wat je verhaal is, je moet het ook waarmaken.'

Geconfronteerd met de vragen van Enbiun realiseert Heetkamp zich dat dit het moment is om zijn complete bedrijf van nieuwe energie te voorzien. Immers, al snel blijkt dat de ene stap bijna automatisch gevolgd wordt door de volgende. 'Nieuwe kleding bijvoorbeeld. Die koop je niet zonder dat er een nieuw logo komt. Het oude logo was nog uit de tijd van de vorige eigenaar. Het had geen enkele associatie met eten. Daarom zit er in ons nieuwe logo groen verwerkt.' Een belangrijk terugkerend element is de C van Cater Concept. Het gestileerde boogje prijkt inmiddels op allerlei uitingen. Als hoekje van een boterham op de borden in de kantine, of als soepkom. Heetkamp en zijn medewerkers worden tijdens het hele proces steeds gedwongen om na te denken over de volgende stap. 'We hebben als het ware het DNA van Cater Concept opnieuw vastgesteld door het formuleren van onze kernwaarden.'

Positieve reacties

Hoewel tevreden met het eindresultaat, merkte Heetkamp wel dat wanneer je iets goed wilt doen en tot de kern wilt gaan, dit tijd kost. Het design is namelijk volledig afhankelijk van de strategie en visie. 'Een creatief proces heeft tijd nodig. Daar heb ik aan moeten wennen', zegt hij nu. 'Een ontwerp voor nieuwe kleding of proefdrukken; er gingen meteen weken overheen.' Nu de nieuwe uitstraling op de locaties van Cater Concept een feit is, merkt hij dat het lange wachten waard is geweest. 'De mensen vinden het mooi, fris en bij de tijd. Ook de nieuwe kleding wordt erg gewaardeerd.' Dat de nieuwe uitstraling ook een positieve bijdrage levert aan het welzijn van de gasten, blijkt uit een stijging van de gemiddelde besteding. 'Hoewel



De C van Cater Concept komt als boogje terug in de verschillende nieuwe uitingen.

dat grotendeels ook komt doordat we overal de mogelijkheid bieden om pin- en contactloos te betalen. Na het afschaffen van de Chipknip is er een tijdje een niemandsland geweest, maar nu zie je mensen weer makkelijker geld uitgeven.'

Ondanks het nieuwe elan van Cater Concept is de kernwaarde van het bedrijf onaangetast gebleven, vertelt Heetkamp. 'De klik met de opdrachtgever, die is voor ons erg belangrijk. Er zijn vier regiomanagers in dienst die wekelijks alle locaties bezoeken en zelf kom ik er ook regelmatig op bezoek.' En hoewel er in het hoofdkantoor van Raalte een professionele keuken aanwezig is, gaat er van hieruit niet iedere ochtend een vrachtwagen de deur uit om de locaties te bevoorraden. 'Nee, en dat heeft ook te maken met maatschappelijk verantwoord ondernemen. Iedere locatie werkt zelfstandig. De

keuken wordt alleen gebruikt voor bijvoorbeeld grote partijen. Buffetten koken: ik vind het heerlijk om te doen.'

De persoonlijke, op maat gesneden aanpak, komt volgens hem op meerdere manieren tot uiting. 'Een locatie in Deventer bijvoorbeeld; daar willen ze iedere vrijdag erwtensoep. Ook in de zomer. Dat is maatwerk, hetgeen wij per opdrachtgever kunnen leveren. Of neem die school in Emmeloord, waar veel Urker scholieren op zitten. 'Het verhaal ging dat Urkers alleen maar witbrood eten. Dus heb ik de plaatselijke bakker gebeld, die spontaan in de lach schoot. Het was dus niet zo. Vervolgens hebben we alles omgegooid: witbrood eruit, bruin erin. Daar is prima op gereageerd.' Heetkamp geeft aan dat Cater Concept na de omvangrijke restyling weer gezonde groeiambities heeft. 'En dan het liefst ook in bedrijven.' **MC**

**NIEUW:
NOODLE
STICKS**

**ONTDEK ONZE NOODLE STICKS
IN 3 SMAKEN**

- Uniek: Aziatisch wokgerecht als fingerfood
- Handige porties in 3 regionale noedelspecialiteiten
- Verfijnde en traditionele smaken, met de hand gerold
- Ultiem gemak: kant-en-klaar, te bereiden in de oven

SWEET & SOUR | TERIYAKI | PAD THAI

WWW.SALOMON-FOODWORLD.COM | +31 (0)88 - 995 35 49