

24 uur per dag Hollandse pot en nasi goreng

Hoe voorzie je medewerkers van catering als het in pandige bedrijfsrestaurant gesloten is of als de locatie te klein is voor bemande catering? De Caterer, een gekoelde selfservice vending cateringwand, kan uitkomst bieden.

Bij Amsterdam RAI staat er sinds kort één opgesteld. GERARD DESSING

Fruitsalade luxe, brick kip-curry salade, bolletje gehaktbal, nasi goreng, spaghetti Bolognaise, runderlasagne, andjviestamppot, hachee met rundvlees. Het is slechts een kleine greep uit de gerechten die 24 uur per dag, zeven dagen per week, beschikbaar zijn in de Caterer, de vendingmachine die het bedrijf Meal Company op de Nederlandse markt aanbiedt. Eén druk op de knop is voldoende om het uitgekozen gerecht binnen vijftien seconde in het uitgifteschap te doen belanden. Is het een warme maaltijd, dan kan deze direct in een van de geïntegreerde magnetrons opgewarmd worden, zodat de aanwezige honger binnen anderhalf tot drie minuten gestild kan worden.

Onbemande catering

'Voor organisaties waar geen budget bestaat voor bemande catering of voor organisaties waar buiten de openingstijden van het bedrijfsrestaurant toch een bepaalde vorm van catering aanwezig moet zijn, is dit een ideale oplossing', zegt *Caroline van den Bosch*, sinds medio 2005 mede-eigenaar bij de *Meal Company* in Nieuwkoop. We spreken elkaar op een vrijdagochtend in de Amsterdam RAI. Ook *Martin van Nierop*, sinds ruim vijf jaar directeur van *RAI Catering*, is bij het gesprek aanwezig.



De Caterer, een gekoelde selfservice vending cateringwand met rechts de magnetrons voor opwarming van de maaltijden

Sinds enkele maanden heeft de RAI een Caterer in gebruik. Aanleiding om deze vendingmachine in huis te halen was het feit, dat binnen de muren van de RAI 's avonds na tien uur geen bemande catering beschikbaar was. Geen ideale situatie, zo constateerde *Van Nierop*. 'Het opbouwen en afbreken van stands vindt meestal 's avonds en 's nachts plaats, dan is ons bedrijfsrestaurant gesloten. Je praat over fysiek zwaar werk dat vaak tot een hongerig

gevoel leidt bij de standbouwers. Koolhydraten, snacks, dat is waar die mannen behoefte aan hebben. We wilden, als service naar de standbouwers, daar wat aan doen en meer bieden dan een Mars uit de muur en een kop koffie'. Via via stuitte de RAI op de vendingmachine van *Meal Company*. De probleemstelling werd besproken en een aanbieding volgde. Samen met de RAI en leverancier *Deli XL* werd vervolgens het assortiment bepaald.

Koelcel met maaltijden

De Caterer, in feite een selfservice koelunit voor ruim 700 kant-en-klaar maaltijden, snacks, sandwiches en drinks, inclusief opwarmmogelijkheid, is geschikt voor 60 verschillende producten.

In het apparaat, dat met afmetingen van 2,35 (hoog) bij 2,35 (breed) bij 1,50 meter (diep) niet bepaald klein genoemd kan noemen, zijn een of meer magnetrons geïntegreerd. Bij de maaltijdkeuze wordt direct een magnetroncode meegegeven, zodat met het invoeren van die code automatisch de juiste bereidingstijd wordt gekozen. Het apparaat is geschikt voor alle betaalvormen en accepteert contant (munten en biljetten), creditcard, chippen en PIN. Ook is een beeldscherm geplaatst dat voor narrowcasting gebruikt kan worden, zodat naast een gebruiksinstructie ook reclameboodschappen getoond kunnen worden.

Mobiel

Bijzondere wens van de RAI was dat de Caterer mobiel moest zijn, omdat deze alleen tijdens op- en afbouw van beurzen ingezet wordt. Daarom werden onder de kast vier wielen aangebracht, zodat de Caterer snel kan worden verplaatst.

Voor de toekomst heeft de RAI nog enkele aanpassingen op haar verlanglijstje staan. Ten eerste zal het apparaat in de RAI-huisstijl worden uitgevoerd. Ten tweede moet een bonnetje kunnen worden uitgegeven. Van Nierop: 'Iemand die de maaltijd wil declareren bij zijn baas, moet over een geprint bonnetje beschikken. Daar wordt nu aan gewerkt.'

Handig is dat het apparaat zelf de THT-datum in de gaten houdt. Als producten de uiterste consumptiedatum naderen, worden ze automatisch in de aanbieding gedaan. Als de THT-datum daadwerkelijk wordt overschreden, wordt de beschikbaarheid van de producten geblokkeerd, zodat de verantwoordelijke persoon bij de RAI ze uit het assortiment kan halen.

Acht installaties

Momenteel zijn er in Nederland acht installaties in gebruik, naast de RAI



Martin van Nierop (RAI Catering) en Caroline van den Bosch (Meal Company). Achter hen de Caterer, in een proefopstelling bij Amsterdam RAI

onder andere bij NS en Deli XL. Van den Bosch is daarnaast in gesprek met andere potentiële opdrachtgevers: 'Ik ben onder meer bezig met een ziekenhuis. De machine moet daar in een pauzeruimte van een OK komen te staan, omdat het personeel soms de OK niet mag verlaten terwijl men toch zin in een warme hap heeft. Ook ben ik in gesprek met een verzekeraar waar op een bepaalde locatie slechts zo'n 60 mensen werken. Het moederbedrijf wil op alle locaties hetzelfde assortiment bieden. Voor een bedrijfscateraar is het natuurlijk niet aantrekkelijk om voor 60 mensen iemand neer te zetten, dus dan is dit een uitkomst.'

Smaak

En de smaak van de aangeboden producten. Is die wel goed? Van den Bosch moet lachen. 'Bij de NS zijn proeverijen georganiseerd en daar werd door de machinisten en conducteurs heel positief op gereageerd. Natuurlijk passen we het assortiment voortdurend aan. Als salades na twee dagen bitter worden, gaan ze er uit. Zo zijn we continu bezig met assortimentmanagement.' Van Nierop bevestigt de mening van Van den Bosch: 'Als RAI moeten we

achter het product staan. Mijn keukenmanager en operationele man zijn kritisch genoeg. Bovendien hebben we nog geen klachten gehad van gebruikers. Je moet volgens mij ook inspelen op trends en seizoenen, want in de zomer bied je natuurlijk geen boerenkool met worst meer aan.'

Service

Van Nierop tot slot: 'Het is ons doel om service aan de standbouwers te verlenen, omdat we goed voor hen willen zorgen, zodat standhouders met plezier van de RAI gebruikmaken. Uit dit oogpunt zien we de Caterer dan ook niet als een moneymaker, maar het moet ook weer geen verlies opleveren. In het concept is wel belangrijk dat we goed communiceren dat de Caterer er is en wat de mogelijkheden zijn.

Ook de plaats in het gebouw is een punt van aandacht. Je moet hem in een traffic-achtige omgeving opstellen, zodat mensen hem eerder zien en gaan gebruiken. Overigens, ik had verwacht dat er na de ingebruikname veel vragen zouden komen van gebruikers, maar dat is niet gebeurd. Blijkbaar wijst het zich allemaal vanzelf.' «