

Servicevisie CFD

Productgroep Ontmoeten & Voeden

**Definitief
9 augustus 2023**

Servicevisie Productgroep Ontmoeten & Voeden

1 - Inleiding

De productgroep Ontmoeten & Voeden voorziet locaties van warme & koude dranken en lunchvoorzieningen. Zowel de dranken als de lunchvoorzieningen worden verzorgd door verschillende externe marktpartijen. De Servicevisie is een combinatie van ontwikkelingen vanuit het Categorieplan 'Consumptieve Dienstverlening' én de ambities van de Belastingdienst CFD (Centrum voor Facilitaire Dienstverlening).

Onze ambities én de verwachting is dat deze trendsettende dienstverlening onderdeel gaat uitmaken van het toekomstige Categorieplan. Deze dienstverlening is getoetst bij eindgebruikers in enquêtes, van lopende pilots en tijdens de 'interne' facilitaire beurzen, ter voorbereiding op de aanbesteding Catering en Warme Dranken Voorziening.

De ontwikkelingen als vergrijzing, de 'War for Talent', duurzaamheid, verbinden, vitaliteit en goed werkgeverschap zijn elementen die de toekomst in deze productgroep sterk beïnvloeden. Onderstaande visie op eten en drinken is slechts een rode draad. Inspelen op trends en ontwikkelingen, innovatie en flexibiliteit bepalen uiteindelijk het succes van een gastvrije dienstverlening van de toekomst, van CFD.

De visie gaat over het aanbieden van lekker en gezond eten en drinken op een duurzame manier in de panden van de Rijksoverheid. Het bevorderen van vitaliteit en verbinden van mensen vormt een belangrijk speerpunt van de toekomstige dienstverlening.

Er wordt ingezet op de ontwikkeling van (Rijks)ontmoetingspleinen en Rijkshubs waar mensen de hele dag terecht kunnen voor eten en drinken, van ontbijt tot een warme maaltijd. Ook wordt er ingezet op gastvrijheid waarbij een integrale samenwerking tussen disciplines zorgt voor een omgeving die gastvrijheid uitademt. Alles met één doel, het optimaal faciliteren van onze gebruikers en gasten.

Daarnaast wordt er gefocust op duurzame inzetbaarheid van medewerkers waarbij gezondheid en vitaliteit bijdraagt aan een verlaging van ziekteverzuim en een verhoging van productiviteit, wendbaarheid en werkplezier. De eiwittransitie van dierlijk naar plantaardig wordt ingevuld en er wordt ingezet op vitaliteitapps en de introductie van waterbars en theebars.

Er wordt een hogere kwaliteit drankvoorziening geboden waarbij afschaling van koffiemachines op verdiepingen vanuit duurzaamheid en vitaliteit plaatsvindt. Daarvoor in de plaats komt een centrale (warme) drankenverstrekking al dan niet in de vorm van (onbemande) Barista corners/bars.

Er wordt ingezet op externe buitenlocaties om te ontmoeten en werkelijk te verbinden en er wordt rekening gehouden met de verschuiving naar andere wensen en behoeften vanwege de uitdiensttreding van medewerkers als gevolg van verloop én het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd.

Centrale productiekeukens als aanvulling op de eigen keukens, doen hun intrede om voor meerdere locaties voeding te bereiden, wat resulteert in minder m2 voor keukens en uitgiftegebieden en efficiënter gebruik van de beschikbare ruimte. De focus ligt op duurzaamheid waarbij True Pricing en eiwittransitie steeds meer impact krijgen. Over het verspillen van voedsel wordt expliciet gesproken in de visie. Verminderen van voedselverspilling staat hoog op de agenda. Van producten van buiten Europa, worden risico's in kaart gebracht en zo mogelijk beperkt.

2 – Ontwikkelingen (Servicevisie)

1. De Rijksoverheid zorgt er voor dat lekker en gezond eten en drinken, in de panden beschikbaar is. Waarbij duurzaamheid, verbinden en het bevorderen van vitaliteit een speerpunt vormt van de toekomstige dienstverlening. Lekker en gezond eten/drinken worden aantrekkelijk en betaalbaar (marktconform) aangeboden.
2. Eten en drinken binnen CFD vormt de verbindende factor tussen mensen. In een goed gefaciliteerde omgeving in een prettige ambiance, waar mensen graag voor naar kantoor komen. Op de (Rijks)ontmoetingspleinen en Rijkshubs is de gehele dag eten en drinken te verkrijgen, van ontbijt, lunch tot een warme maaltijd (all day eating én voor thuis).
3. Medewerkers en gasten die naar kantoor komen moeten een hoge graad van gastvrijheid ervaren, (horecamatig) niet alleen door onze samenwerkingspartners (leveranciers), maar ook door de facilitaire teams op locatie. De toekomst is een integrale samenwerking tussen deze disciplines, waardoor een omgeving gastvrijheid uitademt. Van ontvangst tot vertrek.
4. De komende jaren ligt de focus op de verdere (door)ontwikkeling van (Rijks)ontmoetingspleinen en het openen van Rijkshubs. Drempels tussen overheid en burgers vervagen om de afstand tot elkaar weg te nemen. Als overheid iets teruggeven aan de maatschappij is een Rijksbrede visie, die steeds meer vorm krijgt.
5. De Rijksoverheid is als werkgever verantwoordelijk voor de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers. Gezondheid en vitaliteit dragen bij aan een daling van het ziekteverzuim, een verhoging van de productiviteit, de wendbaarheid en het werkplezier van onze medewerkers. De inzet van SROI medewerkers (medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt) blijft een speerpunt. Door het aanbieden van waterbars en theebars gaat er een verschuiving plaatsvinden van koffie naar waterproducten wat een positieve invloed heeft op de vitaliteit van medewerkers. Maar ook de introductie van vitaliteitapps.
6. Catering in het bedrijfsrestaurant, de banqueting en de dranken voorzieningen leveren een essentiële bijdrage aan de beleidsdoelen van de rijksoverheid. Onderdeel hiervan is de eiwittransitie (van dierlijk naar plantaardig), die de komende jaren verder ingevuld gaat worden.
7. De drankenvoorziening binnen CFD staat aan de vooravond van een belangrijke ontwikkeling. 'Kwaliteit voor kwantiteit' staat centraal. Afbouw van machines op verdiepingen vanuit duurzaamheid en vitaliteit. Daarvoor in de plaats wordt een hogere kwaliteit drankenvoorziening aangeboden, wat resulteert in een hogere beleving én wordt verbinding gestimuleerd. Toekomstige panden krijgen steeds meer een centrale 'luxe' warme drankenvertrekking met 'Barista' kwaliteit (waar wenselijk, gratis aangeboden) De loopafstand naar de centrale voorziening bevordert de vitaliteit van onze gebruikers.
8. De toekomst is om externe buitenlocaties in te zetten om te ontmoeten en werkelijk te verbinden met je collega's. Bijzondere locaties, rustgevend in de natuur zijn omgevingen waar je tot elkaar kan komen, creatief kan zijn en elkaar werkelijk leert kennen en daardoor tot betere prestaties komt als individu én als groep. Denk hierbij aan een Rijkshub of een aanlandplek om te werken, te ontmoeten en te verbinden.

9. De Rijksoverheid staat aan de vooravond van een enorme uitdiensttreding van medewerkers, (circa 30%) die de pensioengerechtigde leeftijd bereiken, tussen nu en 10 jaar. Daarnaast speelt het hoge verloop van medewerkers ook sterk mee op de populatie van de toekomst. Dit resulteert in een verschuiving naar andere wensen en behoeften. De Rijksoverheid én de toekomstige leverancier(s) dienen uitermate flexibel te zijn, om te kunnen voorzien in die veranderende behoeften! Nog meer dan in het verleden is een partnership essentieel om aan te kunnen blijven aansluiten op de dienstverlening van de toekomst.
10. Centrale productiekeukens, als aanvulling, doen hun intrede om centraal voeding te bereiden. Resultaat is dat er minder m2 nodig zijn voor keukens en uitgiftegebieden. Deze ruimten kunnen vervolgens ook nog efficiënter ingezet worden. Ook wordt er ingespeeld op het blijvende personeelstekort. Door deels centraal te bereiden, door chef koks, heeft dit een positieve invloed op de eiwittransitie en zorgen voor constantere kwaliteit.
11. Het voorkomen van verspilling van voedsel is één van de grootste aandachtspunten op het gebied van duurzaamheid. Verspilling van ingrediënten en bereide producten heeft een grote impact op de CO2 uitstoot en dus op de footprint. Initiatieven om de footprint te verlagen op eten en drinken zijn de introductie van Orbisk (apparaat meet etenswaren die overblijven), Foodwalls en 'Too Good to Go'. Allen hebben een positieve invloed om verspilling tegen te gaan en/of te verminderen. De SUP wetgeving (Single Used Plastic) is hieraan gerelateerd. Denk hierbij aan vervanging van kartonnen koffiebekertjes. Bewustwording van gebruiker is bij beide ontwikkelingen een belangrijk aandachtspunt.

