

Alles veranderde, behalve de kern

Cello blijft kiezen voor sous vide

François

Bas

Daily Fresh Food bood de nodige ruggensteun.

Een jaar geleden zette Cello een flinke stap. Een stap die groter was dan alleen de vraag waar het eten vandaan komt. Cello ging van een eigen productiekeuken naar levering door Daily Fresh Food. Een besluit waarin continuïteit, kwetsbaarheid, organisatiecultuur en vertrouwen minstens zo belangrijk waren als smaak.

Aan tafel zitten Bianca van Overdijk, François van der Wiel en Bas Mars van Cello, samen met Harm Huijbregts, culinair adviseur van Daily Fresh Food. Samen kijken zij terug op een ingrijpende organisatorische keuze en de manier waarop die tot stand kwam.

Groot, regionaal en dichtbij cliënten

Cello is een zorgorganisatie met zo'n 2300 cliënten en ongeveer evenveel medewerkers. De locaties liggen in en rond Den Bosch, met grotere parken in Vught, Rosmalen en Haaren waar intramurale 24-uurszorg wordt geleverd aan verschillende doelgroepen. In zo'n organisatie is eten nooit gewoon eten. Het is dagritme, herkenning, houvast. Een moment waar cliënten op rekenen, elke dag weer. Bianca weet als geen ander hoe diep dat in de organisatie zit. Ze werkte jarenlang in de keuken en is nu coördinator eten en drinken. François was als manager bedrijfsvoering betrokken bij de keuzes rond de productiekeuken, contractering en continuïteit. Bas is manager facilitair en inkoop en draagt verantwoordelijkheid voor de samenwerking rondom maaltijden en alles wat daarbij komt kijken op de locaties.

Een eigen keuken, een vertrouwde routine

Twee jaar geleden behoorde Cello in de zorgsector nog tot de organisaties met een eigen productiekeuken. Er werden dagelijks zo'n 500 maaltijden gemaakt, niet alleen voor eigen cliënten maar ook voor een andere zorgorganisatie. De gedachte daarachter was logisch. Kwaliteit in eigen hand houden. En juist dat maakte veranderen later ingewikkeld. De organisatie was tevreden, locaties waren gewend aan vaste smaken, vaste werkwijzen en een vertrouwde routine.

Continuïteit werd het breekpunt

Toch begon het steeds meer te knellen. De exploitatie was lastig rond te krijgen en de keuken leunde sterk op een kleine groep medewerkers. Dat maakte de productie kwetsbaar.

"Continuïteit is een cruciale pijler van goede zorg," zegt François. "Uiteindelijk draait het om iets fundamenteels: cliënten moeten kunnen rekenen op basisvoorzieningen, elke dag opnieuw. 's Avonds eten, dat moeten wij organiseren."

Sous vide moest blijven

In de zoektocht stond één uitgangspunt meteen vast. Cello wilde sous vide behouden. Niet alleen om smaak en kwaliteit, maar ook vanwege praktische voordelen, zoals houdbaarheid en omdat de locaties al waren ingericht op deze bereidingswijze.

De opdracht werd daardoor scherp. Als Cello uit eigen productie stapt, dan moet het alternatief minstens zo betrouwbaar zijn en zo dicht mogelijk tegen de bestaande kwaliteit aan zitten.

De samenwerking begon al vóór het contract

Wat deze transitie bijzonder maakt, is dat de samenwerking al startte voordat alles formeel vastlag. Harm vertelt dat er eerder al contact was geweest met

een oud-leidinggevende van Cello. Als ergens een gat viel bij een leverancier, werd hij soms gebeld om tijdelijk te helpen.

Bas herinnert zich dat de overstap in de praktijk sneller ging dan gepland. Toen de eigen keuken niet meer te draaien was, moest er versneld worden geschakeld. “Dan ga je snel,” zegt hij, “en dan vergeet je nog wel eens dingen.”

Locaties merkten dat soms in kleine haperingen, maar het was uitlegbaar. Het doel was simpel. Cliënten moesten gewoon hun maaltijd blijven krijgen.

Veranderen terwijl alles doorgaat

Opvallend genoeg verliep de eerste fase voor veel woningen bijna geruisloos. Bianca vertelt: “De woningen kregen de maaltijden nog via het interne uitzetproces, waardoor er voor hen weinig veranderde. Hooguit viel een andere verpakking op.”

Vanaf september 2024 kwamen de maaltijden al met etiketten en stickers van Daily Fresh Food, maar pas in januari 2025 begonnen bewoners echt te merken dat het ook andere producten waren.

“We leverden al vier maanden,” zegt Harm. Daardoor voelde de overgang als één lange proefperiode. Geen harde datum waarop iedereen meteen ging vergelijken, maar wennen terwijl de dagelijkse praktijk gewoon doorging.

Ruggensteun

Iedereen had een duidelijke rol in het proces. Bianca zat dicht op de praktijk en ging samen met Harm langs locaties. Ze legden het bestelportaal uit, haalden wensen op en maakten concreet wat er zou

veranderen. François werkte vooral strategisch. De keuze onderbouwen, het bestuur meenemen, het inkoopproces doorlopen, afspraken maken en continuïteit bewaken in een periode waarin de eigen keuken steeds minder robuust werd. Bas hield het totaaloverzicht rondom eten en drinken en zorgde voor vertaling naar de dagelijkse praktijk.

Voor Bas maakte vooral de begeleiding door Daily Fresh Food het verschil. Hij noemt het zonder omwegen “de ruggensteun die nodig was.” Trainingen, locatie-bezoeken, uitleg, vragen, issues en onduidelijkheden, alles kwam voorbij. “Als wij dat allemaal zelf hadden moeten uitzoeken,” zegt Bas, “was het veel lastiger geweest.”

François ziet die betrokkenheid als essentieel, juist omdat de weerstand niet alleen inhoudelijk was, maar ook emotioneel. Binnen Cello leefden vragen die je in gesprekken op locaties terughoorde en die ook in de wandelgangen bleven rondzingen. Wat gebeurt er met collega’s uit de keuken? Waarom moeten we afscheid nemen van vertrouwde gezichten? En wat betekent het als eigen ineens extern wordt? Het was een onderstroom die bij de verandering hoorde en die vooral liet zien hoeveel mensen aan de eigen keuken gehecht waren.

Kwaliteit als stille winnaar

De grootste spanning vooraf zat voor François op kwaliteit. Vooral bij gemalen voeding, waar Cello samen met diëtetiek en logopedie veel in had ontwikkeld. Daar zat trots, kennis en invloed.

De vraag was of een nieuwe leverancier datzelfde niveau kon waarmaken. Achteraf bleef het opvallend stil rondom dat thema. “Vanaf dag één is kwaliteit nooit

een onderwerp van gesprek geweest,” zegt François. En juist dat was de opluchting. Want als kwaliteit een issue was geworden, had Cello een groot probleem gehad. Dat gebeurde echter niet.

Daardoor kon de aandacht naar de echte implementatievragen. Nieuwe systemen, nieuwe routines, wennen aan een andere manier van bestellen en samenwerken.

De kern bleef hetzelfde

Onder alles ligt een eenvoudige waarheid die in de zorg alles bepaalt. Cliënten rekenen op hun maaltijd, elke dag opnieuw. De overgang van een eigen keuken

naar een partner is dus geen project. Het is een dagelijkse belofte die waargemaakt moet worden.

Dat dit proces bij Cello zo is verlopen, kwam volgens alle betrokkenen door een combinatie van vasthouden aan kwaliteit, bewust kiezen voor sous vide, een overgang die bijna onzichtbaar begon en een samenwerking waarin beide partijen meebewogen.

In de overgang is kwaliteit nooit een onderwerp van gesprek geweest.



Bas Mars en Ali Thamer (cliënt)

