

# Programma van Wensen

Aanbesteding Cateringvoorziening (Counteruitgifte, Banqueting en Vending) Albeda 2020

## Inleiding

In dit PvW staan de wensen/vragen van Albeda omtrent de dienstverlening van de Inschrijver betreffende de Cateringvoorziening (Counteruitgifte, Banqueting en Vending) op de locaties van Albeda.

Deze wensen/vragen zijn onlosmakelijk verbonden met **§ 1.3.1 Doelstelling van de opdracht** en met **Bijlage 5 Programma van Eisen**

In het antwoord op de wensen/vragen dient de Inschrijver een zodanige smart geformuleerde omschrijving te geven dat een duidelijk beeld ontstaat hoe deze wens/vraag door de Inschrijver wordt ingevuld. Op basis van de toepasbaarheid / toegevoegde waarde voor Albeda van het antwoord worden punten aan het desbetreffende antwoord toegekend (zie tevens de scoretabel in § 5.4). Het maximaal te behalen aantal punten is per vraag aangegeven in de kolom 'Max. score'.

De Inschrijver dient voor de beantwoording gebruik te maken van Formulier I.

## Prestaties, Kwaliteit en Klanttevredenheid

### Producten, Dienstverlening en Borging Kwaliteit

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. | <p>Albeda verwacht van de Opdrachtnemer een kwalitatief hoge dienstverlening op het gebied van de kwaliteit van de producten, de voedselveiligheid en de schoonbeleving van de keuken, counter en kantine.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek op welke wijze u invulling wil geven aan deze opdracht aan de hand van een plan van aanpak: 'Kwaliteit, voedselveiligheid en schoonbeleving' inclusief tijdsplan van uw procedures waaruit duidelijk wordt welke acties u onderneemt om de kwaliteit van de producten, de voedselveiligheid en de schoonbeleving van de keuken, counter, kantine, vending en Banqueting gedurende de looptijd van de overeenkomst te borgen.</p> <p>Ook geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van 'Kwaliteit, voedselveiligheid en schoonbeleving', wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> <p>In dit plan van aanpak 'Kwaliteit, voedselveiligheid en schoonbeleving' zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 3 t/m 6). Het opnemen in de beschrijving van en minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver kwalitatief meer biedt dan minimaal uitgevraagd is, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw plan van aanpak 'Kwaliteit, voedselveiligheid en schoonbeleving' dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 2 A4 beslaan.</p> | <p>Max score<br/>40p</p> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 2. | <p>Albeda verwacht van het door Opdrachtnemer ingezette personeel een kwalitatief hoge dienstverlening qua vakkennis bij bereiding en schoonmaak, productkennis en hospitality.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek op welke wijze u invulling wil geven aan deze opdracht aan de hand van een plan van aanpak 'Inzet en scholing medewerkers' inclusief tijdspad van uw procedures waaruit duidelijk wordt welke acties u onderneemt omtrent de vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van uw (nieuwe) medewerkers en hoe u deze medewerkers schoolt, instrueert en begeleidt om de gevraagde dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst te borgen.</p> <p>Ook geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van 'Inzet en scholing medewerkers', wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> <p>In dit plan van aanpak 'Inzet en scholing medewerkers' zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 7 t/m 11). Het opnemen in de beschrijving van en minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver kwalitatief meer biedt dan minimaal uitgevraagd is, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw plan van aanpak 'Inzet en scholing medewerkers' dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 3 A4 beslaan.</p>                                                                                                                                                                                                               | <p>Max score<br/>80p</p>  |
| 3. | <p>Albeda verwacht van de Opdrachtnemer een kwalitatief hoge prestatie wat betreft het Aanbod/de Producten en Dienstverlening van hun cateringvoorziening waardoor studenten en medewerkers worden verleid om binnen de schoollocatie hun horeca aankopen te doen en daarbij worden gestimuleerd om de gezonde keuze te maken.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek in een plan van aanpak 'Producten en Dienstverlening' inclusief tijdspad van de procedures en dienstverlening van uw cateringvoorziening (Counteruitgifte, Banqueting en Vending), waaruit duidelijk wordt wat u biedt aan producten en dienstverlening van de gehele cateringvoorziening, hoe u studenten verleid om binnen de schoollocatie hun horeca aankopen te doen en daardoor 'binnen blijven' en hoe u studenten en medewerkers stimuleert om de gezonde keuze te maken.</p> <p>Neem daarbij ook op hoe u uw producten aanbiedt/presenteert en hoe u een gedateerde counter zonder verbouwing of aard en nagelvast te plaatsen, toch aantrekkelijk, uitnodigend, in het oog springend maakt en passend bij de door Albeda gewenste uitstraling maakt.</p> <p>Als voorbeeld kunt u uitgaan van de counter op de locatie Buys Ballotlaan.</p> <p>NB: de opzet-koelvitruine op de foto in bijlage 8. maakt geen deel uit van de vaste inventaris.</p> <p>Geef duidelijk aan wat u medewerkers en studenten kunt bieden bij avondopening. Sommige locaties zijn twee, drie of vier avonden per week geopend en veel docenten werken daar meerdere avonden per week. Beschrijf hoe u medewerkers en studenten voorziet van een warme maaltijd die voldoet aan de gestelde eisen en gedurende het gehele schooljaar, ook tijdens les-luwe periodes en ramadan e.d., zonder dat dit leidt tot veel derving.</p> | <p>Max score<br/>100p</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|    | <p>Ook geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van 'Producten en Dienstverlening', wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> <p>Apart geeft u aan welke kansen, mogelijkheden en risico's u ziet bij een eventuele samenwerking met het Horeca College m.b.t. de verkoop van Bakkerij en Banket producten, alsmede andere producten die door of i.s.m. het onderwijs zijn gemaakt</p> <p>In dit plan van aanpak 'Producten en Dienstverlening' zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 2, 7, 21 t/m 26, 28, 30 t/m 39). Het opnemen in de beschrijving van en minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver meer biedt dan minimaal uitgevraagd is en ook duidelijk wordt hoe dat wordt vormgegeven, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw plan van aanpak 'Producten en Dienstverlening' dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 3 A4 beslaan. Daarnaast mag fotomateriaal ter illustratie worden aangeleverd op max. 3 A4.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| 4. | <p>Tevredenheid van studenten en medewerkers over het aanbod/de producten en de dienstverlening is zeer belangrijk voor Albeda. Albeda verwacht van Opdrachtnemer dat deze klachten voorkomt over te lange wachtrijen, te hoge prijzen en/of te weinig gevarieerd aanbod in het budget-assortiment en/of te weinig afstemming van het aanbod op de eetwensen van de populatie op de locatie.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek in een plan van aanpak 'Kwaliteit van de Prestaties' betreffende de Producten en Dienstverlening van uw cateringvoorziening (Counteruitgifte, Banqueting en Vending) inclusief tijdspad van uw procedures en dienstverlening, op welke wijze u ervoor gaat zorgen dat u het aanbod aantrekkelijk houdt voor studenten en medewerkers, hoe u de kwaliteit van de door u geleverde dienstverlening en de tevredenheid van Albeda daarover gedurende de looptijd van de overeenkomst gaat borgen en hoe u gaat aantonen dat Albeda, naast lagere prijzen voor het budget-assortiment, niet meer dan marktconforme prijzen betaalt voor eten en drinken via counter, vending en banqueting. Albeda wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die verantwoording kan afleggen over de door hem gehanteerde tarieven.</p> <p>Ook dient u aan te geven hoe u omgaat met klachten van studenten of medewerkers over uw producten of dienstverlening en de wijze waarop toekomstige gelijksoortige klachten worden voorkomen.</p> <p>Verder beschrijft u een herstelplanprocedure met prestatie-verbetervoorstellen in het geval Albeda aangeeft dat Opdrachtnemer te kort schiet in de uitvoering en/of niet voldoet aan een gestelde eis of toezegging en/of de processen of systemen van Opdrachtnemer negatief worden beoordeeld.</p> <p>Daarnaast geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van 'Kwaliteit van de Prestaties', wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> | <p>Max score<br/>80p</p> |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                     | <p>In dit plan van aanpak 'Kwaliteit van de Prestaties' zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 7, 22, 29 t/m 35 en 40). Het opnemen in de beschrijving van en minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver meer biedt dan minimaal uitgevraagd is en ook duidelijk wordt hoe dat wordt vormgegeven, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw plan van aanpak 'Kwaliteit van de Prestaties' dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 3 A4 beslaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
| <b>Samenwerking regionale en lokale ondernemers</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| 5.                                                  | <p>Albeda geeft de voorkeur aan een Opdrachtnemer die zijn versproducten niet voornamelijk inkoopt bij een groothandel, maar bij wie de samenwerking met regionale en lokale leveranciers/ondernemers m.b.t. afname en verkoop van versproducten onderdeel uitmaakt van hun beleid. Gezien de ligging van de Albeda locaties, prefereert Albeda samenwerking met ondernemers uit de regio Rotterdam Rijnmond e.o.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek in een plan van aanpak 'Samenwerking regionale en lokale ondernemers' inclusief tijdspad van uw procedures en dienstverlening waaruit duidelijk wordt hoe u de regionale en lokale markt betreft zowel bij uw aankopen als bij de uitgifte op de (counter)locaties.</p> <p>Ook geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van samenwerking met regionale en lokale ondernemers, wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> <p>In dit plan van aanpak 'Samenwerking met regionale en lokale ondernemers' zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 25 en 41). Het opnemen in de beschrijving van en minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver meer biedt dan minimaal uitgevraagd is en ook duidelijk wordt hoe dat wordt vormgegeven, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw plan van aanpak 'Samenwerking met regionale en lokale ondernemers' dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 2 A4 beslaan.</p> | <p>Max score<br/>70p</p> |
| <b>Communicatie – Managementrapportages</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |
| 6.                                                  | <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst verwacht Albeda van de Opdrachtnemer heldere, duidelijke en efficiënte communicatie, een zorgvuldige en complete informatievoorziening en een proactieve houding en instelling naar zowel de klant/gebruiker/besteller als naar de contactpersonen van Albeda.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek in een 'Communicatieplan' hoe de communicatie tussen Albeda en de Inschrijver zal plaatsvinden. Hierin zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 26, 31 t/m 35, 42 en 43). Het opnemen in de beschrijving en minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver efficiënter werkt, proactief is en meer ontzorging en ondersteuning biedt dan minimaal uitgevraagd is, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw 'Communicatieplan' dient smart geformuleerd te zijn en mag max.2 A4 beslaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Max score<br/>40p</p> |

| <b>MVO/ SROI en Duurzaamheid</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Duurzaamheid en milieuvoorschriften cateringvoorziening</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |
| 7.                                                             | <p>Albeda wil een voorbeeldfunctie vervullen op het gebied van duurzaam en maatschappelijk verantwoord inkopen en wil graag samenwerken met een Opdrachtnemer die voldoet aan MVO-en duurzaamheidscriteria, die aantoonbaar actief beleid voert om de milieubelasting verder terug te dringen en die Albeda in zijn bedrijfsvoering en bij de bewustwording van studenten en medewerkers op het gebied van duurzaamheid nog verder kan ondersteunen.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek in een plan van aanpak 'Duurzame Cateringvoorziening' hoe er door u wordt omgegaan met MVO (maatschappelijk verantwoord én verbeterend ondernemen), Social Return, Internationale sociale voorwaarden en MVI/Duurzaamheid bij de aan Albeda aangeboden cateringvoorziening. Vermeld o.a. of u beschikt over duurzaamheidscertificaten en welke keurmerken door u worden gehanteerd m.b.t. milieu en dierenwelzijn en op het gebied van MVO en internationale sociale voorwaarden.</p> <p>Geef ook aan op welke wijze u Albeda op het gebied van duurzaamheid nog verder kan ondersteunen.</p> <p>Daarnaast geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van 'Duurzame Cateringvoorziening', wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> <p>In de beschrijving zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 4, 7, en 44 t/m 46). Het minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver bij de cateringvoorziening en ook als werkgever duurzamer is dan minimaal uitgevraagd is, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw plan van aanpak 'Duurzame Cateringvoorziening' dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 2 A4 bevatten.</p> | <p>Max score<br/>50p</p> |
| <b>Wederkerigheid voor het onderwijs</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |
| 8.                                                             | <p>Albeda bestaat uit dertien verschillende colleges die zeer verscheidene opleidingen op niveau 1 t/m 4 verzorgen. Albeda verwacht dat de Inschrijver uit het oogpunt van SROI bij diverse colleges een deel van de opleidingen en studenten kan ondersteunen.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek in een plan van aanpak 'Wederkerigheid voor het onderwijs' hoe u het onderwijs en de studenten van Albeda kan ondersteunen en wat de meerwaarde voor de studenten van Albeda is. Houd rekening met het type en niveau van de studenten en de opleidingen, met de bereikbaarheid van voorgestelde locaties en met wat toepasbaar en bruikbaar is voor het onderwijs van Albeda.</p> <p>Daarnaast geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van 'Wederkerigheid voor het onderwijs', wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> <p>In de beschrijving zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 47 en 48). Het minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Max score<br/>40p</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>beschrijving blijkt dat de Inschrijver bij diverse colleges een deel van de opleidingen en studenten beter kan ondersteunen dan minimaal uitgevraagd is, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Uw plan van aanpak 'Wederkerigheid voor het onderwijs' dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 2 A4 bevatten.</p> |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Algemene bepalingen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 9.                  | <p>Onderdeel van de overeenkomst is een Service Level Agreement met bijbehorende KPI's. Deze SLA wordt opgesteld door Albeda en Opdrachtnemer en is gekoppeld aan de opgenomen eisen en invulling van de wensen door Inschrijver betreffende de gevraagde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestaties, Kwaliteit en Klanttevredenheid <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Producten, dienstverlening en borging kwaliteit</li> <li>➢ Samenwerking met regionale en lokale ondernemers</li> <li>➢ Communicatie - managementrapportages);</li> </ul> </li> <li>• MVO/ SROI en Duurzaamheid <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Duurzaamheid en milieuvorschriften cateringvoorziening</li> <li>➢ Wederkerigheid voor het onderwijs</li> </ul> </li> <li>• Financieel <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Prijzen / tarieven</li> <li>➢ Indexering</li> <li>➢ Facturatie</li> </ul> </li> <li>• <i>Exit plan (Dit onderdeel dient niet meegenomen worden bij het beantwoorden van deze wens; na de definitieve gunning dient Opdrachtnemer het Exit plan echter wel uit te werken als onderdeel van de uiteindelijke SLA)</i></li> </ul> <p>Albeda wil een beeld krijgen van het vertrouwen dat de Inschrijver in diens eigen prestaties en kwaliteit heeft en vraagt de Inschrijver een korte SLA uit te werken en een KPI-model aan te leveren van de aan de SLA gekoppelde KPI's. De Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze de KPI's gemeten worden, wat daarbij de norm is én per KPI aan te geven welke consequenties Opdrachtnemer verbindt aan het niet behalen van die KPI.</p> <p>In de beschrijving zijn alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie het gehele PvE en m.n. eis 19) en de invulling van de wensen zoals opgenomen in de aanbieding van Inschrijver. Het minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver meer biedt dan minimaal uitgevraagd is en ook duidelijk wordt hoe dat wordt vormgegeven, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>De uiteindelijke SLA met KPI's en consequenties voor het niet behalen van deze KPI's zullen Albeda en Opdrachtnemer na de gunning vaststellen; onderdelen uit deze korte SLA met KPI's én consequenties kunnen worden opgenomen in de uiteindelijke SLA.</p> <p>Uw SLA met KPI-model dient smart geformuleerd te zijn en mag max. 3 A4 bevatten.</p> | <p>Max score<br/>50 p</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 10 | <p>Albeda verwacht van de Inschrijver een kwalitatief goede implementatie van hun dienstverlening op de Albedalocaties en een goede en nauwe samenwerking tijdens deze implementatiefase met de huidige dienstverlener.</p> <p>Beschrijf helder, duidelijk en specifiek op welke wijze u invulling wil geven aan deze opdracht aan de hand van een plan van aanpak: 'Implementatie' inclusief tijdspad van uw procedures waaruit duidelijk wordt welke acties u onderneemt om de implementatie van uw cateringvoorziening bij Albeda vorm te geven en de overgang van de huidige cateringvoorziening naar de nieuwe voorziening soepel en probleemloos te laten verlopen, waarbij het onderwijs en de medewerkers niet alleen geen enkele hinder ondervinden van deze overgang, maar waarbij er ook op een positieve manier aandacht wordt getrokken voor deze overgang van de huidige naar de nieuwe cateringvoorziening.</p> <p>Hierbij moet rekening worden gehouden met het feit dat, alhoewel het huidige catering contract loopt tot 1 juli 2020, de zomervakantie voor het onderwijs pas ingaat op 11 juli 2020 en voor de medewerkers pas op 18 juli 2020 en dat ook in die periode de cateringvoorziening op het gewenste niveau wordt uitgevoerd. Daarnaast blijven de locaties RSS en HSS gedurende de hele zomer voor de stafmedewerkers geopend.</p> <p>Daarnaast geeft u aan welke risico's u ziet op het gebied van 'Implementatie', wat u doet om die risico's te vermijden en/of te beperken, welke oplossingen u ziet bij eventuele ontstane risico's en wat/hoe u Albeda daarbij adviseert en eventueel ondersteunt.</p> <p>In de beschrijving zijn minimaal alle uitgevraagde eisen verwerkt (zie m.n. eis 16 t/m 18, 26, 30 t/m 32, 34 en 35). Het minimaal voldoen aan deze eisen levert geen meerwaarde op. Als uit de beschrijving blijkt dat de Inschrijver meer biedt dan minimaal uitgevraagd is en ook duidelijk wordt hoe dat wordt vormgegeven, kan dit wel van meerwaarde zijn indien dit daadwerkelijk van toegevoegde waarde voor Albeda is en Albeda daarvan gebruik zou willen maken.</p> <p>Tijdens de concretiseringsfase dient Opdrachtnemer een definitief implementatieplan op te stellen, voor de bestaande locaties en separaat voor de nieuwbouw locatie op Rotterdam the Hague Airport, ter goedkeuring door Albeda. Indien counter locaties worden toegevoegd, zal Opdrachtnemer hiervoor separaat implementatieplannen opstellen.</p> <p>Uw 'Implementatieplan' smart geformuleerd te zijn en mag max. 3 A4 bevatten.</p> | <p>Max score<br/>50 p</p> |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|