



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

Marktconsultatie

Cateringdienstverlening HHNK

Auteur

A van der Eng-Verduin/DDLM Sleper

Registratienummer

19.1034157

Datum

28 augustus 2019

Versie

1.0

Status

Definitief

Afdeling

Personeel & Organisatie, Communicatie, Facilitair



Voorwoord

Voor u ligt het marktconsultatie document voor de aanbesteding van Cateringdienstverlening. De projectgroep is van mening dat een marktconsultatie een waardevolle bijdrage kan leveren als input voor de mogelijkheden en de keuzes zoals deze dienen te worden gemaakt voor het opstellen van de aanbestedingsstrategie en aanbestedingsdocumenten. Daarnaast draagt de marktconsultatie bij aan de kwaliteit en transparantie van het project.

HHNK kiest ervoor om een vereenvoudigde procedure (Sociale en Andere Specifieke diensten (de SAS-procedure)) te volgen, aangezien de cateringdienstverlening onder sociale en andere specifieke diensten valt (conform Aanbestedingswet 2012, art. 2.38 en 2.39). Naar aanleiding van de gesprekken die tijdens de marktconsultatie met de verschillende partijen zijn gevoerd, zal HHNK een keus maken van welke partijen zij een Inschrijving wensen te ontvangen.

Namens de projectgroep aanbesteding Cateringdienstverlening,

Annemiek van der Eng-Verduin
Inkoopadviseur



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemene informatie	4
1.2	Project aanbesteding Cateringdienstverlening	4
1.3	Verwachting deelnemende leveranciers	5
1.4	Doel van dit document	6
1.5	Achtergrondinformatie	6
2	Vragen	8
2.1	Vragen ter beantwoording door marktpartijen	8
2.2	Instructies voor beantwoording	9
2.3	Eindrapport	9
3	Planning en procedure	10
3.1	Juridische kader	10
3.2	Voorbehoud	10
3.3	Contactpersoon	11



1 Inleiding

1.1 Algemene informatie

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Een groot deel van Noord-Holland ligt beneden zeeniveau. Dat betekent dat er veel werk moet worden verzet om het hier droog te houden. Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is verantwoordelijk voor de waterschapstaken in het deel van Noord-Holland ten noorden van het Noordzeekanaal (inclusief Texel).

Water

Wij zorgen voor voldoende water in sloten en meren. Dat wil zeggen: niet te veel water (wateroverlast) en ook niet te weinig (droogte). Dat water moet voldoen aan landelijk en op Europees niveau vastgestelde kwaliteitseisen. Ook daar zorgen we voor, onder andere door het zuiveren van rioolwater.

Dijken

Noord-Holland wordt aan drie kanten omgeven door water. Een groot deel van onze provincie bestaat uit polders, waarvan sommige al vierhonderd jaar geleden werden drooggelegd. Het overgrote deel van de inwoners van Noord-Holland leeft onder de zeespiegel. Dat vraagt om stevige en veilige waterkeringen.

Wegen

Wij beheren en onderhouden zo'n 1.269 km polderwegen. We maken de wegen veiliger, bijvoorbeeld door de aanleg van fietspaden. Binnen vijf jaar zullen alle wegen zijn overgedragen aan de gemeenten.

Calamiteit

De natuur is grillig en we kunnen niet garanderen dat het nooit fout gaat. Daarom hebben we een uitgebreide calamiteitenorganisatie, zodat we voorbereid zijn en de gevolgen kunnen beperken als het een keer mis gaat.

Belasting

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een overheidsinstantie met een democratisch gekozen bestuur en een eigen belastingstelsel. Onze bestuurlijke organisatie lijkt erg op die van een gemeente. Het grote verschil is dat wij een begrensde, functionele taak hebben: water beheren, water koken, zorgen voor een goede waterkwaliteit en wegen beheren. We doen dat in Noord-Holland boven het Noordzeekanaal.

1.2 Project aanbesteding Cateringdienstverlening

De overeenkomst met de huidige cateringdienstverlener expireren volgend jaar en HHNK wil daarom door middel van een marktconsultatie de markt vragen kennis te delen op het gebied van cateringdienstverlening op het hoofdkantoor. HHNK is voornemens een nieuwe aanbesteding uit te schrijven.



Om u een beeld te geven van de (huidige) omvang van de opdracht zijn de volgende gegevens beschikbaar:

- Gemiddeld 160 lunchgebruikers per dag
- Gemiddelde besteding van € 2,70
- Jaarlijks ruim 1800 verschillende soorten vergaderlunches
- Jaarlijks meer dan 45 aangevraagde maatwerk services

Aan de genoemde bedragen en/of aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De opdracht betreft het verzorgen van de cateringdienstverlening ten behoeve van HHNK waaronder de lunchvoorziening tussen de middag, de vergaderservice, het verzorgen van maaltijden tijdens avondvergaderingen en het verzorgen van maatwerkservices.

Doel van de marktconsultatie

Middels de marktconsultatie wenst HHNK een goed beeld te krijgen van de trends van de markt van de bedrijfscatering en haar mogelijkheden, zodat het verkregen inzicht gebruikt kan worden bij het opstellen van het beschrijvend document. Getracht wordt om dit beschrijvend document functioneel te beschrijven, zodat u de optimale ruimte krijgt om invulling te geven aan de behoefte van HHNK. Hiermee wordt getracht innovatieve creativiteit in beeld te brengen, mits met een realistische benadering (uitvoerbaar).

De cateringdienstverlening valt onder sociale en andere specifieke diensten (SAS). Hiervoor geldt een vereenvoudigde procedure. Bij een opdracht van meer van € 750.000 kan HHNK zelf partijen uitnodigen om een inschrijving in te dienen. HHNK willen de marktconsultatie gebruiken om naar aanleiding van de gevoerde gesprekken een keuze te maken in de partijen die mogen inschrijven.

Qua aanbestedingsmethode wordt een best value-methode overwogen. Op deze manier wordt de expertrol en meer verantwoordelijkheid bij de leverancier neergelegd.

1.3 Verwachting deelnemende leveranciers

De gesprekken zullen plaatsvinden volgens het volgende schema:

- Donderdag 19 september, 09.30 uur
- Donderdag 19 september, 11.00 uur
- Donderdag 19 september, 13.00 uur
- Donderdag 19 september, 14.30 uur
- Woensdag 25 september, 09.30 uur
- Woensdag 25 september, 11.00 uur
- Woensdag 25 september, 13.00 uur
- Woensdag 25 september, 14.30 uur
- Maandag 30 september, 13.00 uur
- Maandag 30 september, 14.30 uur
- Dinsdag 1 oktober, 09.30 uur
- Dinsdag 1 oktober, 11.00 uur
- Dinsdag 1 oktober, 13.00 uur
- Dinsdag 1 oktober, 14.30 uur



- Woensdag 2 oktober, 09.30 uur
- Woensdag 2 oktober, 11.00 uur
- Woensdag 2 oktober, 13.00 uur
- Woensdag 2 oktober, 14.30 uur
- Vrijdag 4 oktober, 09.30 uur
- Vrijdag 4 oktober, 11.00 uur
- Vrijdag 4 oktober, 13.00 uur
- Vrijdag 4 oktober, 14.30 uur

U kunt bij de beantwoording van de vragen uit paragraaf 2.1 ook uw voorkeur aangeven voor 3 van bovenstaande data. Bij de indeling van de gesprekken zullen we hier dan zoveel mogelijk rekening mee houden. De marktconsultatie zal worden vastgelegd middels geluidsopname en schriftelijke vastlegging. De geluidsopname wordt alleen gebruikt om zorgvuldig verslag te leggen.

1.4 Doel van dit document

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van het project en de thema's toe te lichten die onderdeel uitmaken van de marktconsultatie. Het is niet de bedoeling dat op dit moment aanbiedingen worden gedaan.

1.5 Achtergrondinformatie

Huidige situatie

Het centraal kantoor van HHNK te Heerhugowaard is de hoofdlocatie van de organisatie. Op het centraal kantoor zijn ongeveer 650 medewerkers gehuisvest volgens een flexibel kantoorconcept met 430 flexibele werkplekken. Gemiddeld zijn er 450 medewerkers gelijktijdig aanwezig in het kantoor.

Op dit moment gaat het om de volgende catering diensten:

- Exploitatie van het bedrijfsrestaurant
- Vergader services (op aanvraag)
- Maatwerkservices
- Diverse catering werkzaamheden.

De catering diensten en producten worden afgenomen op diverse HHNK-locaties, hoofdzakelijk in het centraal kantoor te Heerhugowaard, in mindere mate in het Noorderpolderhuis te Schermerhorn en incidenteel op andere HHNK-locaties. Alle locaties bevinden zich in het beheersgebied van HHNK.

De standaard openingstijden van het centraal kantoor zijn van 07.00-19.00 uur van maandag t/m vrijdag (op werkdagen). Binnen dit tijdsbestek kunnen cateringdiensten worden geleverd, hoofdzakelijk tussen 8.00-16.30 uur. Incidenteel vinden werkzaamheden plaats buiten deze kantoor tijden en soms is dan ook cateringdienstverlening gewenst, bijvoorbeeld ten behoeve van de crisisorganisatie bij calamiteiten. Per jaar vinden er gemiddeld 18 avondvergaderingen plaats t.b.v. het bestuur, waar cateringdienstverlening gewenst is.



Het bedrijfsrestaurant in het centraal kantoor is een multifunctionele ruimte op de begane grond en is van 07.00-19.00 uur beschikbaar. Buiten lunchtijd (11.30-13.30 uur) wordt het restaurant gebruikt voor overleggen/ bijeenkomsten. Het bedrijfsrestaurant is van 8.00 – 16.30 uur geopend.

Het Noorderpolderhuis te Schermerhorn is een unieke vergaderlocatie van HHNK met een monumentaal karakter. Sinds het tweede kwartaal van 2013 wordt externe cateringdienstverlening verzorgd in het Noorderpolderhuis. De bijbehorende woonruimten zijn sinds 2013 onbewoond. Bij het Noorderpolderhuis zijn twee vergaderruimtes beschikbaar in twee naast elkaar gelegen gebouwen: de Heerenkamer en de Timmerschuur. Bij beide gebouwen zijn keukenfaciliteiten aanwezig. Per jaar vinden er zo'n 30 reserveringen plaats.

De contractbeheerder van Facilitair is onder andere verantwoordelijke voor het contract van de catering. Er zijn drie overlegvormen tussen de contractbeheerder en ON: operationeel (2-wekelijks), tactisch (6-wekelijks) en strategisch (jaarlijks) overleg.

De totale omvang van het cateringcontract bedraagt € 200.000 per jaar (incl. BTW). Er wordt met een vast aanneemsom voor alle personeelskosten gewerkt. Voor vergaderservice en maatwerk worden vaste verrekenprijzen gerekend.

De cateringdienstverlening is in een dienstverleningsovereenkomst (DVO) vastgelegd. In de SLA zijn specificaties van de dienstverlening en alle afspraken vastgelegd en worden middels KPI's beoordeeld.

De interne klant is wisselend enthousiast over de catering. Het assortiment is de loop der jaren verbeterd, maar men mist o.a. gezonde varianten, warme maaltijden en meeneemlunches. Daarnaast is het aanbod tijdens het piekmoment om 12.00 uur voldoende, maar na 12.30 uur wordt het aanbod minder.

Gewenste situatie

HHNK wil een overeenkomst afsluiten met een leverancier waarbij ondernemerschap, partnership/hostmanship voorop staan en waar MVO en social return daar waar mogelijk wordt toegepast.

HHNK hecht veel waarde aan partnership. Een partner die het voortouw neemt en aan de ene kant het hoogheemraadschap maximaal ontzorgt en aan de andere kant zo goed mogelijk ondersteunt bij vraagstukken die bij de business spelen. Concreet verwacht HHNK dat de partner die op basis van de aanbesteding wordt geselecteerd ervoor zorgt dat er geen zaken gerealiseerd worden die niet in het belang van het hoogheemraadschap zijn. Ook verwacht HHNK van de partner een proactieve houding als er binnen de opdracht nieuwe relevante ontwikkelingen of verbetermogelijkheden zijn.

HHNK ziet graag een cateringmanager met een grote verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid vanuit zijn organisatie met betrekking tot assortiment en maatwerk, waarbij ondernemerschap het uitgangspunt is.

De participatiewet is ingegaan op 1 januari 2015. Onder deze wet valt iedereen die kan werken, maar het zonder ondersteuning op de arbeidsmarkt niet redt. De participatiewet heeft tot doel om zoveel mogelijk mensen, met en zonder arbeidsbeperking, weer aan de arbeidsmarkt deel te laten nemen.



Werkgevers moeten voldoende banen scheppen voor mensen met een arbeidsbeperking. Indien dit niet gebeurt, geldt de 'Quotumregeling' waarbij een verplicht minimum aantal werkplekken gerealiseerd moet worden. Indien het quotum niet gerealiseerd wordt, geldt de quotumheffing (boeteregeling).

HHNK moet voldoen aan de streefcijfers, waarbij in 2019 23 participatiebanen (van 25,5 u/week) zijn gerealiseerd en in 2020 zijn dat er 26.

HHNK vindt duurzaamheid en MVO belangrijk. Van de leverancier wordt verwacht dat zij de ontwikkelingen op deze gebieden in de cateringdienstverlening in de gaten houden en dit constant in hun dienstverlening terug laten komen.

De opdrachtnemer dient m.b.t. de catering een bijdrage te leveren aan een prettige en gezonde werkomgeving voor de medewerkers en gasten van HHNK. Er dient een maximale beleving bij gebruikers en de facilitaire organisatie behaald en behouden te worden op het gebied van cateringdienstverlening.

De voorkeur gaat uit naar het werken met lokale en/of streekproducten en waarbij de nadruk ligt op gezonde voeding, goede kwaliteit en vers beleving.

Sodexo heeft voor HHNK onderzoek gedaan naar de behoefte in het assortiment. Personix is een hulpmiddel om aan de hand van feitelijke klant gebaseerde informatie onderzoek de behoefte van onze medewerkers in kaart te brengen en deze om te zetten naar consumententypes. Het zorgt voor een breed inzicht in de rationele en emotionele behoeften van de medewerkers. Dit onderzoek heeft uitgewezen dat de medewerkers op het centraal kantoor behoefte hebben aan volwaardige, gezonde en evenwichtige voeding voor een goede (lage) prijs/kwaliteit.

2 Vragen

2.1 Vragen ter beantwoording door marktpartijen

Om een geordend beeld te krijgen van de mogelijkheden van uw expertise is een korte vragenlijst opgesteld. HHNK vraagt u in ieder geval de onderstaande vragen zoveel mogelijk inhoudelijk te beantwoorden. Enkel verwijzingen naar brochures-/foldermateriaal is daarbij niet gewenst.

1. Bent u bereid uw reactie in een individueel gesprek met ons nader te bespreken? Wilt u zich aanmelden voor een individueel gesprek en zo ja, wat zijn uw 3 voorkeursdata?
2. Welke huidige trends en innovatie op het gebied van cateringverlening passen het beste bij HHNK? Hierbij valt te denken aan contractvormen, werktijden, hospitality, inkooptrajecten e.d.
3. Hoe kijkt u als leverancier aan tegen openingstijden van het bedrijfsrestaurant van 08.00 – 16.30 uur?
4. Hoe kijkt u als leverancier aan tegen Social Return/het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt? En in hoeverre ziet u hiertoe mogelijkheden bij HHNK?
5. Hoe kijkt u als leverancier aan tegen een samenwerking met een lokale hogere school voor wat betreft het inzetten van leerlingen op een aantal dagen in de week om ervaring op te doen (geen stage)?
6. Hoe past circulaire inkoop en duurzaamheid bij catering? En hoe kan dit vormgegeven worden in een offerteaanvraag of aanbestedingsdocument?
7. Waarmee moet HHNK rekening houden bij het opstellen van het programma van eisen?



8. Welke gunningscriteria zijn volgens u belangrijk voor dit project, zodat de aanbesteder tot een juiste afweging kan komen bij het beoordelen en selecteren van de inschrijvende partijen?
9. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet u in de aanbesteding van dit project?
10. Welke kansen / knelpunten / risico's ziet u in de uitvoering van de opdracht?
11. Welke aanbevelingen / adviezen kunt u ons nog meer geven in het kader van dit project?
12. HHNK wil een aantrekkelijke potentiële opdrachtgever zijn voor een brede groep cateringbedrijven (ook de kleinere organisaties moeten kunnen inschrijven). Welke vorm maakt de opdracht voor u interessant?
13. In hoeverre is de markt klaar voor Best Value Procurement (BVP)? Bij BVP wordt het principe om veel eisen te stellen aan de inschrijvende partij losgelaten. De opdrachtgever schrijft veel minder standaarden en minimeisen voor om de kwaliteit van de opdracht te garanderen. Centraal staan de expertise van de opdrachtnemer en het transparant maken van de behaalde resultaten van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer (bron: Piano.nl)

Tijdens de marktconsultatie wordt u ruimte geboden kennis en ideeën uit te wisselen en vragen te stellen.

2.2 Instructies voor beantwoording

De marktconsultatie verloopt digitaal via TenderNed. Dit houdt in dat alle documenten worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen HHNK en de markt wordt uitgewisseld via TenderNed. Leveranciers zijn verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie ook: <http://www.tenderned.nl/egids/ON>). HHNK is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed, telefoon: 0800 836 33 76 of per e-mail: servicedesk@tenderned.nl.

HHNK maakt leveranciers erop attent dat TenderNed gebruik maakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. U heeft hiervoor minimaal eHerkenning 2 nodig. Leverancier is verantwoordelijk voor de tijdige aanvraag van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren. Op de website <https://www.eherkenning.nl/> staat beschreven hoe leverancier eHerkenning kan aanvragen.

Beantwoording van de vragen uit hoofdstuk 2.1 dienen **uiterlijk op vrijdag 13 september 2019 voor 17.00 uur** via TenderNed te worden ingediend. Leveranciers worden verzocht dit in een Word document aan te leveren.

2.3 Eindrapport

Over de beantwoording van de vragen zal aan de respondenten een inhoudelijke terugkoppeling plaatsvinden tijdens de marktconsultatie en in de vorm van een eindrapport. De rapportage zal een samenvatting zijn van de uitkomsten van de marktconsultatie.

Wanneer volgens u voor één of enkele andere vragen uit hoofdstuk 2.1 geldt dat het door u gegeven antwoord commercieel vertrouwelijk is, dient u dit vooraf via de berichtenmodule van TenderNed kenbaar te maken.



Verder wijzen wij u er op dat acquisitie activiteiten naar aanleiding van deze marktconsultatie niet op prijs worden gesteld.

Als laatste willen we u namens HHNK bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning die u gaat leveren bij de beantwoorden van deze vragen en bij de individuele gesprekken.

3 Planning en procedure

De planning ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Marktconsultatiedocument beschikbaar op TenderNed	28 augustus 2019
Beantwoording van de vragen uit paragraaf 2.1	13 september 2019
Individuele gesprekken	Zie paragraaf 1.3

Alle gesprekken vinden plaats op de volgende locatie:

HHNK

Stationsplein 136

1703 WC Heerhugowaard

Per leverancier zijn er maximaal 2 personen welkom tijdens de marktconsultatie.

Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij de Europese aanbesteding niet bevoordeeld of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Van de marktconsultatie wordt een eindrapport gemaakt. Het eindrapport zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de Europese aanbesteding.

3.1 Juridische kader

AW2012 en Gids proportionaliteit.

3.2 Voorbehoud

- HHNK vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten;
- HHNK houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen;
- De uitkomsten van de marktconsultatie worden geanonimiseerd, geaggregeerd en in de vorm van een eindrapport openbaar gemaakt en verstrekt aan alle deelnemers aan de marktconsultatie;
- Er kunnen noch door het project Schoonmaakdiensten noch door marktpartijen rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie;
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure;



- De marktconsultatie is zowel voor het project Schoonmaakdiensten als voor de deelnemende ondernemingen geheel vrijblijvend.

3.3 Contactpersoon

Naam: Annemiek van der Eng-Verduin

Functie: Inkoopadviseur

Email: a.vandereng-verduin@hhnk.nl

Telefoonnummer: +31 (0)6 82112059

Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich per e-mail richten tot de contactpersoon (procesmatig verwijzen naar het bovenstaande).