

Missie en visie Catering HAN

De catering draagt bij aan het creëren van een ontmoetingsplek voor onderwijs, onderzoek en werkveld door het bieden van gezonde en kwalitatief hoogwaardige cateringvoorzieningen voor studenten en medewerkers. De voorzieningen zijn afgestemd op de wensen en behoeften van de diverse doelgroepen en passen. Deze kernwaarden zijn samen met de klanten (o.a. het onderwijs) van Facilitaire Zaken in 8 principes uitgewerkt; de zogenaamde G8: gezond, goed, gevarieerd, groen, gezellig, gezamenlijk, goedkoop, gastvrij.

Bovenstaand koffie- en theebeleid met de variatie in koffie- en theeconcepten is gestoeld op deze 8 principes. Daarbij nemen gezond en groen (duurzaam) een speciale plek in.

Duurzaam en gezond

De HAN vindt maatschappelijk verantwoord inkopen belangrijk en streeft in samenwerking met haar partners naar een duurzame bedrijfsvoering. Dit betekent dat de HAN op zoek is naar circulaire oplossingen binnen de waardeketen; sociale impact en impact op de footprint. De HAN maakt hierbij tevens gebruik van de duurzaamheidscriteria van PIANOo, het Expertisecentrum Aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Duurzaamheid komt dus niet alleen tot uiting in het aan te bieden assortiment, maar ook in de processen (zoals duurzame productie en verpakkingen, duurzame afvalverwerking, energie- en waterverbruik) en partnerschap.

Health is één van de speerpunten van de HAN, ook in haar bedrijfsvoering. De HAN heeft hiermee een voorbeeldfunctie; het stimuleren van het maken van een gezonde en bewuste keuze hoort hierbij. Het bieden van een goed en gezond assortiment is ondersteunend aan de vitaliteit van de medewerkers. Koffie, thee én water dragen hieraan bij.

Missie, visie en beleid koffie en thee

Verbinden & ontmoeten centraal

In lijn met het Instellingsplan faciliteert het Facilitair-beleid ten aanzien van de catering het ontmoeten en samenwerken in de driehoek. Dit komt ook tot uiting in het huidige koffie- en theebeleid (de verschillende koffie- en theeconcepten) en dan met name in de ontwikkeling van de restaurants en de grand cafés als ontmoetingsplek voor werken en studeren én ontspannen.

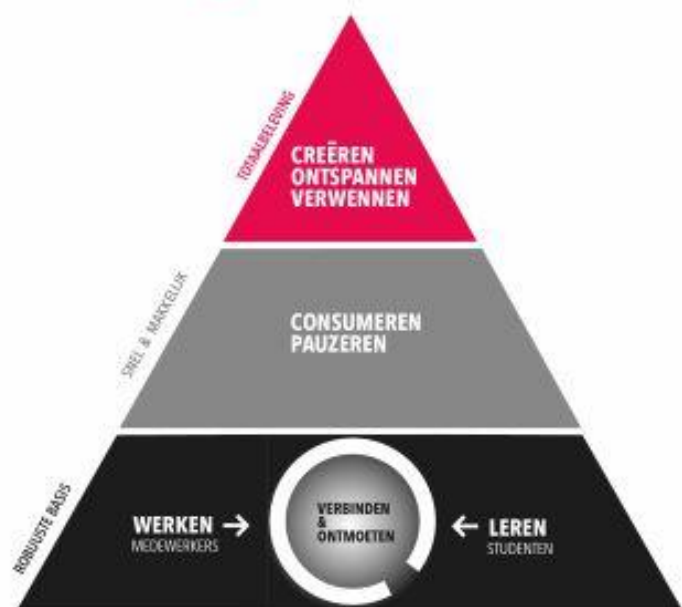
Ook in het huisvestingsbeleid staat ontmoeten en samenwerken centraal: activiteit gericht werken (flexwerken), flexibel ruimtegebruik en de integratie tussen onderwijs, onderzoek en het werkveld zijn hierin belangrijk. In de programma's van eisen van lopende huisvestingsprojecten ter uitvoering van het Operationeel Huisvestingsplan 2018-2024, maken de aparte personeelskamers/pantry's steeds vaker plaats voor het faciliteren van de ontmoeting van studenten en medewerkers in de verbindingzones ('meet en greet' zones). Deze programma's van eisen worden samen met medewerkers en studenten opgesteld.

Vanuit het project Warme dranken wil de HAN het facilitair- en huisvestingsbeleid combineren, door ook de basis koffie- en theevoorzieningen als stimulans voor verbinden en ontmoeten in te zetten. Uitgangspunt is deze samen te brengen in één basisvoorziening voor zowel medewerkers als studenten in de verbindingzones als het hart van de studie- en werkruimten.

Missie, visie en beleid

Vertaald naar een missie, visie en beleid voor koffie- en thee ziet dat er als volgt uit, waarbij de scope voor het project Warme dranken en deze business case zich richt op het zwart blok, de 'robuuste basis' tijdens en het 'werken en leren':

KOFFIE & THEE VOOR IEDEREEN JIJ BEPAALT



Wij bieden je koffie- en theevoorzieningen met een eigen beleving, jij bepaalt

ONZE AMBITIES:

- goede koffie & tevreden gebruikers
- gezond & aantrekkelijke sfeer
- duurzaam en circulair
- partnerschap & kosten bewust

TOTAALBELEVING

- Verwennen, bijzonder, speciaal, bijzondere momenten, bijtanken, gezellig, extra lekker, tevreden, aandacht, genieten
- Barista's, bonen (blend), variatie, verse melk, speciale aandacht, toewijding, gastvrij
- Theevarianties en verse thee, iets lekkers erbij
- €€€

SNEL & MAKELIJK

- Pauzeren, meenemen, bij ontbijt/ lunch, beschikbaar dagelijks, ontzorgen, verleiden
- Selfservice, bonen en verse melk, faciliteren
- €€

ROBUUSTE BASIS

- Concentreren, bijpraten, informeren, interesse, focus, overleggen, ontmoeten, hele dag
- Zelfbediening, snel, meerdere keren
- Automaten
- Gratis voor medewerkers & studenten

Robuuste basis als uitgangspunt

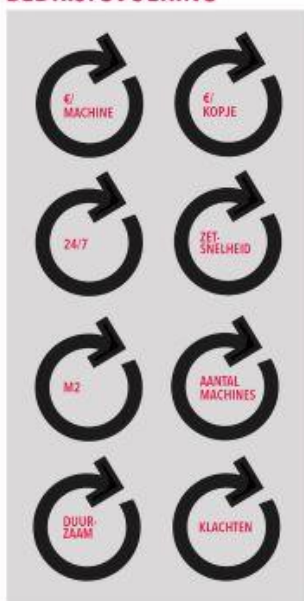
Met een robuuste basis wordt bedoeld kwalitatief goede koffie of thee, in verschillende variaties, voor ieder moment op de dag en tegen acceptabele snelheid te verkrijgen uit een automaat, voor de studenten goedkoop en medewerkers gratis. En dat alles tegen acceptabele kosten voor de HAN. Kwalitatief goed betekent in ieder geval duidelijk beter dan de (beleefde) kwaliteit van de huidige basis koffie- en thee voorzieningen voor medewerkers, met ruimte voor maatwerk (voor wensen en eigen cultuur) binnen overeen te komen kaders voor academies en afdelingen van de HAN.

VAN INVLOED OP HET EINDRESULTAAT

BELEVING



BEDRIJFSVOERING



HAN, UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Verschillende variabelen bepalen de (beleefde) kwaliteit en van belang is dan ook dat de leverancier binnen de afgesproken kaders maximale ruimte biedt om aan 'knoppen te draaien' en daarmee maatwerk mogelijk te maken. Het gaat dan om variabelen die de beleving beïnvloeden, zoals: koffiesoort, blend, dosering, smaak en melk, en om variabelen die de bedrijfsvoering beïnvloeden, zoals: aantal en soort machines, de zetsnelheid, kosten per kopje, duurzaamheid en onderhoud.

Uitgangspunt is om samen met de leverancier te komen tot een gedragen invulling van die robuuste basis, door de inzet van een goede mix van de variabelen. Maatwerk krijgt invulling door betrokkenheid vanuit de academies en afdelingen, in de fase na de gunning (door bijvoorbeeld draagvlakbijeenkomsten en testpanels).

De leverancier zal uitgedaagd worden om maximaal ruimte en flexibiliteit in te bouwen en gevraagd worden hoe hij hieraan invulling denkt te geven.

Ambities

Vanuit de missie en visie wil de HAN een aantal ambities realiseren. Hieronder in het kort wat we willen bereiken, waarbij voor alle vier de ambities geldt dat deze een plek krijgen in het uiteindelijke aanbestedingstraject, bijvoorbeeld in de gunningscriteria.

Goede koffie & tevreden gebruikers

Een kwalitatief goede robuuste basis koffie- en theevoorziening zal zich moeten vertalen naar een hogere tevredenheid van de gebruikers. Kwaliteit moet merkbaar zijn voor de medewerkers en studenten. Naast de bedrijfsvoeringvariabelen spelen hier vooral ook de variabelen die van invloed zijn op de beleving. Wat is goede kwaliteit? En wanneer is de gebruiker tevreden? In ieder geval is

wenselijk dat de koffie- en theevoorziening voldoet aan de verwachting van de gebruiker. Van belang is dan om die verwachting ten aanzien van de (beleefde) kwaliteit én de kaders waarbinnen die kwaliteit verwacht kan worden, helder te krijgen met elkaar. En vervolgens deze kwaliteit gedurende de looptijd van het contract te borgen. Een uitdaging voor de leverancier én de HAN, met daarbij het creëren van betrokkenheid vanuit de academies en afdelingen zoals beschreven in paragraaf 2.1.

Gezond & aantrekkelijke sfeer

Gezonde koffie voelt als een tegenstrijdige combinatie. Toch is gezondheid ook binnen de warme drankenvoorziening een belangrijk doel en een van de ambities. De basis koffie- en theevoorziening moet in ieder geval voldoen aan de meest recente richtlijnen van de Gezondheidsraad. Daarbij is interessant te kijken wat hier bovenop mogelijk is om een gezonde en bewuste keuze te maken. Met name ook de soort koffie is hierin belangrijk; hoe gezond is instantkoffie¹ bijvoorbeeld? En zijn daar variaties in? Ook een naar gezondheid ademende, aantrekkelijke sfeer waarin de koffie/thee wordt aangeboden heeft hierin een belangrijke rol.

In de aanbesteding zal de leverancier uitgedaagd worden hier een antwoord op te hebben.

Duurzaamheid en Circulairiteit

Conform het huidige koffie- en theebeleid is de HAN voornemens ook in de af te sluiten overeenkomst warme dranken samen op te trekken met de leverancier(s) gericht op een duurzame en circulaire bedrijfsvoering. Duurzaamheid komt dus niet alleen tot uiting in het aan te bieden assortiment (bijvoorbeeld fairtrade of biologisch), maar ook in de processen (bijvoorbeeld ten aanzien van (preventief) onderhoud en afvalverwerking) en het partnerschap. Daarbij wordt maximaal gestreefd naar een circulaire waardeketen.

Partnerschap & kosten bewust

Zoals hierboven aangehaald wil de HAN een duurzaam partnerschap aangaan met de leverancier voor warme dranken. Samen werken aan de tevredenheid van de gebruiker over de kwaliteit van de basis koffie en thee, en dat tegen voor de HAN acceptabele kosten. Borgen van constante kwaliteit, onder andere door de tevredenheid te monitoren, via systematische feedback van de gebruiker en aantoonbare (re)actie op die feedback.

Met een gebruikerspanel (bestaande uit medewerkers en studenten) wordt minimaal 1 maal per jaar overleg gevoerd over de smaak en beleving van de basisvoorziening koffie- en thee. De bijeenkomsten geven input voor eventuele aanpassing binnen de kaders van het contract.

Ook monitoring via adequate, reguliere managementinformatie, gebaseerd op het werkelijke gebruik (per machine) en gemakkelijk toegankelijk voor de HAN, maakt onderdeel uit van het partnerschap.