



# Programma van eisen ROC de Leijgraaf

verzorging cateringvoorzieningen

## INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden in de verzorging van de cateringvoorzieningen worden omschreven.

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- I. doelstellingen
- II. huidige dienstverlening & gewenste toekomst
- III. algemene informatie, processen en contract

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

In het programma van eisen is de huidige dienstverlening, waarbij de cateringvoorzieningen in eigen beheer worden uitgevoerd, het vertrekpunt. Naast de wens dat de uitvoering van de cateringvoorzieningen uit handen wordt genomen en het huidige niveau wordt voorgezet dan wel overtroffen, heeft ROC De Leijgraaf doelstellingen waar zij in de komende jaren samen met de dienstverlener aan wenst te werken. Deze doelstellingen zijn omschreven in het eerste deel en zijn opgenomen als ontwikkelpunten naar de gewenste toekomst in deel twee. Deel drie omvat de algemene hoofdstukken met een omschrijving van de processen en het contract.

Gezien de omstandigheden rondom COVID-19 en de maatregelen die invloed hebben op zowel onderwijsinstellingen als cateringorganisaties zal er gevraagd worden naar twee verschillende scenario's. Scenario 1 betreft het scenario waarbij de beperkende maatregelen vanuit de overheid gelden. Scenario 2 betreft het scenario waarbij de beperkende overheidsmaatregelen zijn opgeheven. Scenario 1 wordt derhalve toegevoegd als extra scenario welke geldt totdat alle maatregelen versoepeld of (deels) opgeheven zijn. De datum van ingang van het scenario 2 is effectief de datum waarop de door de overheid bepaalde beperkingen (zoals bijvoorbeeld 1,5 meter afstand etc.) zijn opgeheven.

We vertrouwen erop u met dit document te informeren & inspireren en zien uit naar uw inschrijving.

## INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>2</b>
<b>1 DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN</b> .....	<b>5</b>
1.1 DOELSTELLINGEN .....	5
1.2 UITGANGSPUNTEN .....	5
1.3 COVID-19.....	6
<b>2 BESCHRIJVING PRODUCTEN &amp; DIENSTEN</b> .....	<b>8</b>
2.1 OMSCHRIJVING.....	8
2.2 CATERINGVOORZIENINGEN .....	8
2.3 VERGADERSERVICES.....	9
2.4 BANQUETING EN EVENEMENTEN (MAATWERK) .....	9
2.5 AFRUIMORGANISATIE .....	9
<b>3 ASSORTIMENT EN PRESENTATIE</b> .....	<b>10</b>
3.1 DUURZAAMHEID.....	10
3.2 GEZONDE VOEDING .....	11
3.3 RESTAURANTVOORZIENINGEN .....	11
3.4 VERGADERSERVICES.....	11
3.5 BANQUETING EN EVENEMENTEN (MAATWERK) .....	12
<b>4 PRIJSSTELLING EN PRESENTATIE</b> .....	<b>13</b>
4.1 ALGEMEEN PRIJSBELEID .....	13
4.2 PRIJSSTELLING RESTAURANT .....	13
4.3 GRATIS VERSTREKKINGEN .....	13
4.4 VASTE VERREKENPRIJS.....	13
4.5 PRESENTATIE EN PROMOTIE .....	14
<b>5 INKOOP, PRODUCTIE, MILIEU &amp; AFVAL</b> .....	<b>16</b>
5.1 LEVERANCIERS.....	16
5.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE.....	16
5.3 MILIEU .....	16
5.4 AFVALSTOFFEN .....	16
5.5 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN .....	16
<b>6 PERSONEEL EN ORGANISATIE</b> .....	<b>17</b>

6.1	ALGEMEEN .....	17
6.2	BEZETTING EN GEDETACHEERDE MEDEWERKERS .....	17
6.3	WERKVERGUNNINGEN .....	18
6.4	GEHEIMHOUDING .....	18
6.5	VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG) .....	18
6.6	OPLEIDING EN TRAINING.....	18
6.7	STAGEPLAATSEN .....	18
6.8	BELONING .....	18
6.9	DAGELIJKSE AANSTURING .....	18
6.10	VERVANGING MEDEWERKERS EN ZIEKTEVERZUIM .....	18
6.11	BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING .....	18
6.12	ARBO .....	19
6.13	BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV).....	19
6.14	SLEUTELS .....	19
<b>7</b>	<b>OVERLEG EN COMMUNICATIE .....</b>	<b>19</b>
7.1	OVERLEGSTRUCTUUR.....	19
7.2	KLACHTENPROCEDURE .....	19
7.3	TRANSITIEPLAN.....	19
<b>8</b>	<b>KWALITEIT EN SCHOONMAAK .....</b>	<b>20</b>
8.1	KWALITEITSCONTROLES.....	20
8.2	SCHOONMAAK .....	20
<b>9</b>	<b>BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE .....</b>	<b>21</b>
9.1	ALGEMEEN .....	21
9.2	BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE .....	21
9.3	VERREKENING VAN KOSTEN.....	21
9.4	FACTURERING .....	22
9.5	RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE .....	22
<b>10</b>	<b>CONTRACTVORM &amp; CONTRACTMANAGEMENT .....</b>	<b>23</b>
10.1	CONTRACTVORM.....	23
10.2	INDEXATIE.....	23
10.3	REGELING INZAKE GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS 24	
10.4	VERANTWOORDELIJKHEID DIENSTVERLENER .....	24
10.5	CONTRACTMANAGEMENT .....	24

<b>BIJLAGE 1</b>	<b>HUIDIGE PRIJSLIJST .....</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 2</b>	<b>DETACHERINGSOVEREENKOMST .....</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 3</b>	<b>INVENTARISLIJST .....</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 4</b>	<b>KPI PRESTATIEMONITOR .....</b>	<b>25</b>

# Doelstellingen

## De Leijgraaf

## 1 DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

De cateringvoorzieningen op de verschillende locaties van ROC De Leijgraaf (hierna te noemen De Leijgraaf) worden momenteel in eigen beheer uitgevoerd. De Leijgraaf wenst zich meer te focussen op kernactiviteiten, waardoor zij de verzorging van cateringvoorzieningen wenst uit te besteden. De Leijgraaf zoekt een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die een adviserende verantwoordelijkheid neemt. In goede samenwerking met de dienstverlener wenst De Leijgraaf tevens gedurende de situatie rondom COVID-19 een kostenneutrale exploitatie van de cateringvoorzieningen te realiseren, waarbij wederzijds begrip en tegemoetkoming van belang zijn. In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en uitgangspunten. De huidige situatie wordt hierop volgend duidelijk omschreven.

### 1.1 Doelstellingen

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 januari 2021 ten behoeve van de cateringvoorzieningen voor studenten en medewerkers van De Leijgraaf.

De Leijgraaf wenst een betrouwbaar partnerschap met een dienstverlener die als ondernemer optreedt om de cateringvoorzieningen op een innovatieve, creatieve wijze en proactief te exploiteren. De cateringvoorzieningen komen voor rekening en risico van de dienstverlener waarbij de medewerkers in eigen dienst van De Leijgraaf worden gedetacheerd bij de dienstverlener.

Daarnaast wenst De Leijgraaf een samenwerking met een dienstverlener die de cateringvoorzieningen op diverse kwalitatieve niveaus goed en flexibel organiseert waarbij servicegericht ondernemen voorop staat en de kosten voor De Leijgraaf en de prijzen voor de studenten en medewerkers, marktconform zijn. De dienstverlener kan meebewegen met en inspelen op de vraag van de medewerkers en studenten die per locatie anders kunnen zijn. Met het aanbod zorgt de dienstverlener ervoor dat studenten zoveel mogelijk binnen het schoolgebouw blijven. De cateringvoorzieningen voldoen aan de verwachtingen die De Leijgraaf als opdrachtgever hieraan stelt, maar ook aan de verwachtingen die de studenten, medewerkers en gasten van De Leijgraaf aan de cateringvoorzieningen stellen.

Gezonde voeding en voorlichting omtrent dit thema is belangrijk voor het welzijn en de vitaliteit van de studenten en medewerkers van De Leijgraaf. Hierbij worden de richtlijnen van het Voedingscentrum gehanteerd ten aanzien van de gezonde schoolkantine. Het aanbod binnen de cateringvoorzieningen moeten een gezonde leefstijl voor studenten, medewerkers en gasten bevorderen.

De Leijgraaf wenst zoveel mogelijk te voldoen aan de criteria ten aanzien van duurzaamheid. De Leijgraaf is zich ervan bewust dat onderwijsinstellingen duurzaam moeten inkopen, echter dit mag niet leiden tot verhoging van prijzen zodat studenten buiten de school inkopen gaan doen. Waar de prijsstelling het toelaat worden duurzame producten ingezet. De Leijgraaf is zich bewust van de uitdaging die deze criteria met zich meebrengen en wenst derhalve dat door de dienstverlener een plan van aanpak opgesteld wordt om het volume van de duurzame ingrediënten te verhogen zonder dat de prijsstelling hiervoor aangepast hoeft te worden.

### 1.2 Uitgangspunten

Uitgangspunten bij deze aanbesteding zijn:

- het afsluiten van één overeenkomst met een ondernemende dienstverlener voor de drie locaties die tot de scope behoren.
- de verzorging van banquetingactiviteiten op drie locaties van de Leijgraaf.
- het detacheren van medewerkers in dienst van De Leijgraaf, die per 1 januari 2021 werkzaam zijn in de cateringvoorzieningen bij de dienstverlener.

De drie locaties binnen de scope van deze aanbesteding zijn:

1. Muntelaar 10, Veghel
2. Euterpelaaan 100, Oss
3. Nelson Mandelaboulevard 4, Oss

De diensten die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- de exploitatie van de cateringvoorzieningen in drie restaurants;
- de verzorging van de vergader- en lunchservice;
- de verzorging van banqueting en evenementen.

De uitvoering van deze diensten op de overige locaties van De Leijgraaf en de automaten catering (warme dranken, frisdranken en versnaperingen) op alle locaties van De Leijgraaf vallen buiten de scope van deze

aanbesteding. De dienstverlener is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen locaties worden toegevoegd of worden onttrokken ten aanzien van de cateringvoorzieningen.

### 1.3 COVID-19

De doelstellingen zoals hierboven genoemd gelden ook voor de eerste periode zolang de overheidsbeperkingen gelden. Indien de overheidsbeperkingen voor aanvang van de overeenkomst zijn opgeheven, treedt direct scenario 2 in werking. Wederzijds begrip en tegemoetkoming vanuit zowel De Leijgraaf als de dienstverlener zijn van belang, zodat in goede samenwerking een kostenneutrale exploitatie van de cateringvoorzieningen gerealiseerd kan worden.

Per 1 januari 2021 gaat de Leijgraaf ervan uit dat er een bezetting is van 50% onder voorbehoud van besluiten van de overheid en de ontwikkeling van COVID-19. 50% bezetting is het maximale wat gerealiseerd kan worden binnen de locaties op basis van de 1,5 meter afstand. Op het moment van schrijven van dit programma van eisen is het nog niet duidelijk welke effecten de huidige versoepelingen hebben op de bezetting en het gedrag van de studenten en medewerkers.

De Leijgraaf heeft 1,8 fte medewerkers in dienst welke zij wenst te detacheren bij de dienstverlener op basis van een detacheringvergoeding. Ook gedurende deze eerste periode (scenario 1) wenst De Leijgraaf een kostenneutrale exploitatie te realiseren, echter beseft zij zich dat dit met een bezettingspercentage van 50% van het aantal pandgebruikers niet in alle gevallen haalbaar is. Voor De Leijgraaf bestaat een eventuele tegemoetkoming in de kosten uit het niet laten betalen van de detacheringvergoeding door de dienstverlener. Dit geldt enkel voor scenario 1. In dit geval betaalt de dienstverlener de detacheringvergoeding voor de ureninzet die past bij de omzet. Aangezien het nog steeds de doelstelling is om gedurende deze periode voor De Leijgraaf een kostenneutrale exploitatie te realiseren zal gedurende deze periode elke maand in transparantie de omzet versus de ureninzet worden besproken. Indien de omzet verhoogd wordt, zal het aantal uren waar een detacheringvergoeding tegenover staat ook hoger worden totdat tegenover alle gedetacheerde uren een vergoeding staat.

Daarnaast zal De Leijgraaf tegemoet komen aan de dienstverlening door de minimale openingstijden gedurende deze periode aan te passen naar 11:00 uur tot 14:00 uur. Het assortiment dat wordt gevoerd voldoet aan de

doelstellingen van De Leijgraaf maar wordt overgelaten aan de dienstverlener die hiervoor in het kwalitatieve gunningscriterium een voorstel voor doet. Indien en voor zover de dienstverlener andere plannen/voorstellen heeft ten aanzien van scenario 1, kan dit aangegeven worden in de beantwoording van het kwalitatieve gunningscriterium.

Er zal ook gedurende deze periode banqueting worden gevraagd van de dienstverlener. Er is echter geen zicht op de hoeveelheid en aantallen. De bijeenkomsten en vergaderingen worden gehouden met in achtneming van de maatregelen die de overheid hieraan stelt. Dit zal op momenten dat het voorkomt met de dienstverlener worden besproken.

Er wordt gedurende deze periode een ondernemende en proactieve houding verwacht van de dienstverlener die De Leijgraaf in volledige transparantie meeneemt in zijn bedrijfsvoering.

# Huidige dienstverlening & gewenste toekomst

uitgangspunten cateringvoorzieningen

## 2 BESCHRIJVING PRODUCTEN & DIENSTEN

De cateringvoorzieningen van De Leijgraaf worden momenteel in eigen beheer uitgevoerd. In dit hoofdstuk zijn de producten en diensten omschreven.

### 2.1 Omschrijving

Momenteel zijn de cateringvoorzieningen van De Leijgraaf op de verschillende locaties in eigen beheer. Vanwege een reorganisatie en vanwege het feit dat De Leijgraaf zich wenst te focussen op zijn kernactiviteiten worden deze cateringvoorzieningen uitbesteed. Ook de banquetingactiviteiten wenst De Leijgraaf bij de dienstverlener af te nemen.

Er kunnen gedurende de contractperiode mogelijk services en dienstverlening worden toegevoegd of gewijzigd aan de overeenkomst met de dienstverlener. Hierover zullen, indien noodzakelijk, aanvullende afspraken worden gemaakt.

#### Doelgroep

De doelgroep van de diensten bestaat uit studenten, medewerkers en bezoekers van de drie locaties.

1. Muntelaar 10 Veghel
  - 2352 studenten
  - 308 medewerkers
2. Euterpelaan 100 Oss
  - 1342 studenten
  - 270 medewerkers
3. Nelson Mandelaboulevard 4 Oss
  - 1113 studenten
  - 83 medewerkers

*Kenmerken Muntelaar 10 Veghel (per week)*



*Kenmerken Euterpelaan 100 Oss (per week)*



*Kenmerken Nelson Mandelaboulevard 4 Oss (per week)*



Door de huidige omstandigheden rondom COVID-19 wordt er momenteel veel online les gegeven. Naar verwachting zal dit, ook in scenario 2, gedeeltelijk worden voortgezet waardoor er rekening gehouden moet worden met minder aanwezigen gedurende de week op de drie locaties.

Alle cijfers, getallen en percentages die zijn weergegeven in dit programma van eisen zijn indicatief en er kunnen daarom geen rechten aan worden ontleend.

### 2.2 Cateringvoorzieningen

De huidige openingstijden van het restaurant op alle drie de locaties zijn elke schooldag van 8:30 uur tot 15:00 uur. De restaurants zijn in het weekend gesloten. In de toekomstige situatie is het restaurant op alle drie de locaties op elke schooldag minimaal open van 10:00 uur tot 14:00 uur. De dienstverlener mag buiten deze minimale openingstijden de openingstijden naar eigen inzicht bepalen maar dit mag niet leiden tot kosten voor De Leijgraaf. De openingstijden dragen, naast het assortiment, bij aan het binnenhouden van de studenten.

De restaurants zijn gesloten en er worden geen cateringdiensten verleend tijdens de schoolvakanties die de Leijgraaf aanhoudt. Deze kunnen afwijken

van de landelijke schoolvakanties en jaarlijks verschillen. Er zijn 200 werkbare dagen per jaar.

### 2.3 Vergaderservices

Vergaderservice wordt uitgevoerd tijdens de aanwezigheidstijden van de dienstverlener. De dienstverlener houdt rekening met flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant. Het standaard tijdvak voor het leveren van vergaderservices is tussen 8:00 uur en 16:00 uur. De medewerkers zetten aan hand van het reserveringsschema thermoskannen koffie/thee (inclusief suiker, melk, theezakjes, zoetjes en roerstaafjes), water en eventueel frisdranken klaar in de vergaderruimten en lokalen. Deze producten staan voor aanvang gereed in de betreffende ruimte. De keuze tussen verstrekking in disposables of serviesgoed wordt aan de dienstverlener gelaten.

Na afloop van de vergadering halen de medewerkers van de dienstverlener de thermoskannen, en eventueel het serviesgoed, op uit de vergaderruimten en lokalen en maken deze gebruiksklaar voor eventueel de volgende vergadering of activiteit. Het eventueel gebruikte serviesgoed/ disposables en de overige materialen worden minimaal voorafgaand aan de volgende vergadering/ activiteit afgeruimd. Indien de vergadering afloopt na aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, worden de thermoskannen de volgende ochtend uiterlijk voor 8:15 uur opgehaald. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten.

Onderdeel van de vergaderservice is het verstrekken van vergaderlunches. Vergaderlunches worden door de dienstverlener verzorgd en klaargezet in de vergaderruimten of lokalen. De vergaderarrangementen worden gepresenteerd in een banquetingmap. Deze banquetingmap wordt verspreid onder de geautoriseerde medewerkers. Indien er wijzigingen plaatsvinden in de arrangementen, draagt de dienstverlener zorg voor tijdige aanpassing van de banquetingmap. De Leijgraaf wenst ook bij de vergaderservices (maar ook bij de banqueting activiteiten) productaanduiding bij de producten zodat gasten kunnen lezen bijvoorbeeld welk beleg op het brood zitten. De dienstverlener draagt hiervoor een creatieve oplossing aan.

Indien vergaderservices buiten de reguliere aanwezigheidstijden van de dienstverlener worden georganiseerd, wordt er van te voren zoveel mogelijk klaargezet door medewerkers van de dienstverlener. In overleg wordt de uitlevering gedaan door conciërges op locatie of kan de dienstverlener dit

zelf doen. De extra kosten als gevolg van de eventuele wachturen kunnen in rekening gebracht worden bij De Leijgraaf.

Het totaal bedrag verkopen op rekening (geheel van vergaderlunches en banqueting) over het schooljaar 2018-2019 is € 194.000. Dit bedrag is op basis van prijzen in eigen beheer waarbij voornamelijk de ingrediënten worden doorbelast. Naar verwachting wordt er komende jaren minder verkoop op rekening afgenomen doordat de prijzen van dienstverleners naar verwachting hoger zullen zijn. Er is geen verdere specificatie van het totaalbedrag mogelijk en dit bedrag dient uitsluitend ter indicatie en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

### 2.4 Banqueting en evenementen (maatwerk)

De dienstverlener verzorgt extra activiteiten na overleg met De Leijgraaf. Diverse arrangementen worden opgenomen in de banquetingmap. Indien afwijkende afspraken gemaakt worden ten opzichte van hetgeen vermeld wordt in de banquetingmap, wordt per keer een separate offerte uitgebracht.

Het bedrag totaal verstrekt aan banqueting en evenementen is opgenomen in het totaalbedrag op rekening van € 194.000. Er kan in de huidige situatie geen verdeling gemaakt worden in vergaderservices, banqueting- en maatwerkactiviteiten.

De activiteiten/ evenementen die worden uitgevoerd zijn onder andere open dagen, informatieavonden, diplomeringen, etc.

### 2.5 Afruimorganisatie

In de restaurants worden de (lunch)gebruikers geacht zelf hun gebruikte materialen op te ruimen door deze weg te gooien. Ten aanzien van de restaurants worden voornamelijk disposables gebruikt. Ten aanzien van de vergader-, lunchservice en banqueting en evenementen zorgt de dienstverlener voor verwerking van de vuile vaat.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze het (zitgedeelte van het) restaurant gedurende de dag ordelijk en netjes houdt door tafels schoon te houden en achtergebleven disposables op te ruimen (dagelijks minimaal, maar niet uitsluitend, na de pauzemomenten). Van de dienstverlener wordt hier een actief beleid in verwacht. Dit gaat in samenwerking met de conciërges die gedurende de pauzes, actief toezicht houden op en bijdragen aan het schoonhouden van het zitgedeelte van het restaurant waarbij zij studenten aansporen disposables op te ruimen.

De gebruikte materialen voor de vergaderingen en vergaderlunches (kannen, serviesgoed, etc.) worden door de dienstverlener dagelijks na elke vergadering zo snel mogelijk afgeruimd en verwerkt. Vergaderingen die later eindigen dan dat er cateringmedewerkers aanwezig zijn, worden de volgende werkdag voordat de eerste vergadering plaatsvindt, afgeruimd en verwerkt.

### 3 ASSORTIMENT EN PRESENTATIE

In dit hoofdstuk is de situatie omschreven, welke als uitgangspunt geldt voor de komende contractperiode.

#### 3.1 Duurzaamheid

Aangezien De Leijgraaf haar maatschappelijke verantwoordelijkheid wil nemen, houdt de dienstverlener bij het inkopen zoveel mogelijk rekening met de duurzaamheidcriteria, zoals vastgesteld door Rijksoverheid voor Ondernemend Nederland (RVO). Deze criteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van catering zijn te vinden op <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/19/2//nl>.

Duurzaamheid is niet de grootste focus van De Leijgraaf. Waar mogelijk biedt de dienstverlener duurzame producten aan waar dit niet leidt tot verhoging van prijzen voor de studenten en kostenverhoging voor De Leijgraaf. Gedurende de contractperiode laat de dienstverlener zien door het maken van een plan van aanpak op welke wijze het duurzaamheidspercentage verhoogd kan worden zonder dat dit invloed heeft op de prijsstelling. De dienstverlener houdt vanaf de start van de overeenkomst daar waar mogelijk rekening met de volgende punten met betrekking tot duurzaamheid:

- *Verpakkingen*  
Er wordt gestreefd om verpakkingen te gebruiken die geschikt zijn voor meervoudig gebruik, verpakkingen te gebruiken die goed kunnen worden gerecycled, en het gebruik van multilayers, en samengestelde verpakkingen te vermijden.
- *Disposables*  
Gebruik van disposables is binnen de onderwijs catering niet uit te sluiten. Keukenpapier, servetten, bordjes en bekertjes zijn gemaakt van gerecyclede papiervezels of niet-gerecyclede papiervezels uit duurzaam beheerde bossen/gewassen. Disposable bestek is gemaakt van biobased materiaal. De toegepaste producten zijn biologisch afbreekbaar of composteerbaar voor producten waar dat co-benefits heeft.
- *Derving en voedselverspilling*  
Het streefniveau is een derving percentage van maximaal 5% van de inkoop, gerekend in euro's. De dienstverlener monitort dit percentage en zal ernaar streven om dit percentage zoveel mogelijk te reduceren.

### 3.2 Gezonde voeding

Het middelbaar beroepsonderwijs, zowel in de leeromgeving als in de bedrijfsvoering, vervult een voorbeeldfunctie. Hierdoor is het akkoord 'Gezonde Voeding Op Scholen (2016 - 2020)' getekend. Het is de ambitie van de overheid en het Voedingscentrum om alle schoolkantine gezond te maken. De Leijgraaf wil zich ook vanuit de eigen ambitie, zich conformeren aan De Gezonde Schoolkantine.

Binnen de Gezonde Schoolkantine zijn verschillende niveaus haalbaar te weten: zilver en goud. Deze restaurants hebben in toenemende mate een gezonder aanbod en uitstraling. Voor alle restaurants geldt dat ze aan de 4 basisregels voldoen:

1. In elke aangeboden productgroep wordt op zijn minst één betere keuze aangeboden. Dit geldt voor het uitgestalde aanbod.
2. Betere keuzes krijgen een prominente/ opvallende plaats.
3. Water drinken wordt gestimuleerd en er is altijd water beschikbaar.
4. De Leijgraaf heeft een gezonde kantine schriftelijk vastgelegd in het beleid.

Volgens de richtlijnen biedt de zilveren kantine groente en fruit aan en de ruime meerderheid (60%) van het zichtbare aanbod is de betere keuze. Ook de andere uitingen in het restaurant verleiden tot een betere keuze. 60% van het aanbod bestaat uit voorkeur- en middenwegproducten. De gouden kantine biedt groenten en fruit aan en het overgrote deel (80%) van het zichtbare aanbod is een betere keuze bestaande uit voorkeur- en middenwegproducten.

De Leijgraaf wenst bij aanvang van de overeenkomst op alle drie de locaties te voldoen aan de basisregels waarbij elk restaurant in elk geval aan de hierboven basisregels en de volgende uitstralingspunten voldoet:

1. Op de opvallende plaatsen bij het uitgestalde aanbod staan betere keuzes.
2. Gezonde producten liggen vooraan.
3. Als je eten of drinken aanbiedt bij de kassa, staan daar alleen betere keuzes.

De ambitie van De Leijgraaf is een zilveren niveau op basis van de richtlijnen 2020. De dienstverlener presenteert een concreet plan van aanpak op welke wijze deze ambitie wordt waargemaakt en op welke termijn dit behaald kan worden. Daarnaast geeft de dienstverlener aan wat de risico's zijn en met welke randvoorwaarden rekening gehouden moet worden.

Voor meer informatie over de gezonde schoolkantine zie: <http://gezondeschoolkantine.voedingscentrum.nl/nl.aspx>.

### 3.3 Restaurantvoorzieningen

Het aanbod binnen de restaurants is afgestemd op de portemonnee van de verschillende gebruikers waarbij het uitgangspunt is dat lekker en gezond niet duur hoeft te zijn. De juiste prijs/ kwaliteitsverhouding van het assortiment staat centraal. De Leijgraaf wenst een hoge kwalitatieve dienstverlening die aansluit bij de wensen en behoeften van de studenten en medewerkers van de verschillende locaties. Goedkope(re) en kwalitatief hoogwaardige producten zijn hierbij relevant. Gezonde voeding is in het gehele assortiment vertegenwoordigd. Het prijsmechanisme is ter stimulering voor het maken van een gezonde en bewuste keuze.

De basisdienstverlening in het restaurant moet in orde zijn wat inhoudt dat een basisassortiment beschikbaar is met verschillende producten welke geprijsd zijn voor studenten en medewerkers die minder te besteden hebben. Binnen deze basis is er variatie in het dagelijkse verkrijgbare assortiment. Naast de variatie in het basisassortiment wordt er ingespeeld op variatie in het aanvullende assortiment wat past bij de diverse doelgroepen en onderwijsactiviteiten. Ook sluit het assortiment aan op de trends en ontwikkelingen in de markt van zowel consumenten en leveranciers van producten. Het doel is om de studenten en medewerkers van De Leijgraaf te blijven verrassen en te verleiden tot de aankoop van (gezonde) producten waardoor zij niet naar buiten zullen gaan voor aankopen. In basis is het assortiment gelijk over alle locaties waarbij het locatie-specifiek het assortiment kan worden aangepast aan de doelgroepen. Het aanbieden en verkopen van energydranken en kauwgom is verboden op alle locaties van De Leijgraaf.

Er worden op dit moment geen warme maaltijden aangeboden in het restaurant. De Leijgraaf heeft de wens om warme maaltijden af te nemen bij de dienstverlener voor de studenten en medewerkers die in de avonden aanwezig zijn. Dit kan binnen eventuele avond openstellingen in de avonden of bij de banqueting en evenementen als verkoop op rekening. De dienstverlener toont ondernemerschap in de invulling van deze maaltijden.

### 3.4 Vergaderservices

Vergaderservices vinden in principe plaats tijdens de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener. Indien buiten deze werktijden vergaderservices besteld worden, dan vindt overleg plaats tussen De

Leijgraaf en de dienstverlener of de vergaderservice vooraf klaargezet kan worden en kan worden opgehaald door een medewerker van de Leijgraaf. Indien dit niet mogelijk is, dan kunnen extra "wachturen" doorbelast worden. De vergaderservices bestaan uit vergaderservice (verzorging van koffie, thee en water en desgewenst frisdranken) en de verzorging van vergaderlunches. De dienstverlener is, naast het ophalen en afwassen van het eventueel gebruikte serviesgoed, verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels/ stoelen en van losliggend vuil in de vergaderruimtes voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt.

Onderstaand wordt de standaard vergaderservice weergegeven:

#### Vergaderservice

Het standaard vergaderarrangement bestaat uit koffie en thee en wordt in thermoskannen geleverd:

- Koffie;
- Thee;
- Gekoeld kraanwater.

Het arrangement kan worden uitgebreid naar een deluxe arrangement waar fris- en vruchtendrank en lekkernijen worden toegevoegd. Het aantal kannen dat er per vergadering neergezet wordt is gebaseerd op 2 consumpties per persoon. De vergaderservice vindt plaats in serviesgoed. Disposables zijn op aanvraag verkrijgbaar.

#### Vergaderlunches

De Leijgraaf hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1, maximaal € 5,50 (VVP inclusief BTW);
- Lunch 2, maximaal € 9,00 (VVP inclusief BTW);

Lunch 1 en 2 verwijzen hier naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten, fruit en dranken. Alle kosten betreffende de vergader- en lunchservice (waaronder inbegrepen maar niet limitatief ingrediëntkosten, personeelskosten (bereiden, brengen, ophalen, afwassen, algemene kosten, bezorgkosten etc.) zijn opgenomen in de VVP inclusief BTW en worden genoemd in het prijzenblad.

Bij de samenstelling van de lunches wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. Dit houdt in dat binnen de lunches ook variatie plaats vindt waarbij niet iedere lunch hetzelfde is. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten. In

overleg kan eventueel voor een andere samenstelling gekozen worden. De bovenstaande lunches worden minimaal aangeboden, de dienstverlener kan meer variaties opnemen in de banquetingmap. Tevens zijn in de banquetingmap producten opgenomen waarmee de bovenstaande lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep, warme snack etc.

Eventuele ontbijtservices worden uitsluitend uitgevoerd op aanvraag. Hiervoor wordt een aparte offerte op maat gemaakt.

### **3.5 Banqueting en evenementen (maatwerk)**

De dienstverlener verzorgt de banqueting, evenementen en maatwerkactiviteiten na overleg met De Leijgraaf. Veel voorkomende arrangementen worden opgenomen in de banquetingmap. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Van de dienstverlener wordt bovendien een adviserende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze bijeenkomsten.

De dienstverlener doet een creatief voorstel ten aanzien van de diploma-uitreiking wat geschikt is voor ontvangst en borrel achteraf, open dagen en informatieavonden waarbij rekening gehouden wordt met de genoemde eisen, de vaste verrekenprijs voor het diplomeringsarrangement en de doelstellingen van de Leijgraaf. Daarnaast beschrijft de dienstverlener op welke wijze hij variatie in dit assortiment gaat borgen. Ten aanzien van de informatieavonden en open dagen gelden geen vaste verrekenprijzen.

Voor diplomeringen hanteert De Leijgraaf een standaard arrangement wat geschikt is voor de ontvangst vooraf en borrel achteraf. Voor dit arrangement is een staffel beschikbaar gebaseerd op het aantal gasten per diplomering. De staffels zijn onderstaand weergegeven.

- 0 tot 50 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 10,85 p.p.)
- 51 tot 100 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 10,85 p.p.)
- 101 tot 200 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 10,85 p.p.)
- 201 tot 300 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 10,85 p.p.)
- Meer dan 300 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 10,85 p.p.)

Voor standaard borrels en recepties worden er diverse mogelijkheden aangeboden. Bij een borrelarrangement of receptie is te allen tijde personeel van de dienstverlener aanwezig, dit geldt ook voor diplomeringen. De dienstverlener hanteert minimaal 4 basis borrelarrangementen en 2 drankenarrangementen, te weten:

- Borrelarrangement 1 (koude eenvoudige bittergarnituur);
- Borrelarrangement 2 (koude luxe bittergarnituur);

- Borrelarrangement 3 (warme eenvoudige bittergarnituur);
- Borrelarrangement 4 (warme luxe bittergarnituur);
- Drankenarrangement student (frisdranken en vruchtensappen);
- Drankenarrangement volwassene (frisdranken, vruchtensappen, wijn en bier).

De borrelarrangementen worden gebaseerd op gemiddeld 3 hapjes per persoon en de drankenarrangementen op 3 drankjes per persoon. Het serveren van sterk alcoholische dranken is niet toegestaan. Indien bediening is gewenst dan kan dit door De Leijgraaf worden gevraagd. Hiervoor wordt het integraal uurtarief Banqueting gebruikt.

Ook bij de samenstelling van de borrelarrangementen wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. Uitgangspunt hierbij is dat de catering voor een evenement een goede kwaliteit heeft en positief bijdraagt aan de gewenste sfeer van het evenement. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij minimaal bovenstaande arrangementen presenteert in een banquetingmap. De dienstverlener mag geen alcohol schenken gedurende evenementen waarbij studenten aanwezig zijn. De dienstverlener zal bij bijeenkomsten waarbij studenten aanwezig zijn, creatief moeten zijn in zijn arrangementen. Tevens wordt de dienstverlener gevraagd zijn verantwoordelijkheid te nemen voor het verwijderen van vlekken op tafels en van losliggend vuil in de ruimtes voorafgaand aan of nadat een activiteit plaatsvindt.

Voor banquetingactiviteiten en evenementen die buiten de reguliere dienstverlening vallen worden specifieke afspraken per evenement/activiteit gemaakt en wordt een offerte op maat gemaakt (maatwerk). De Leijgraaf verwacht van de dienstverlener te allen tijde een passend voorstel dat concurrerend is met de markt. De dienstverlener is de preferred supplier voor de vergaderservices, vergaderlunches en banqueting en evenementen. Bij maatwerkactiviteiten heeft de dienstverlener het eerste recht een offerte uit te brengen. Indien de dienstverlener niet kan voldoen aan het gevraagde, of indien de offerte van dienstverlener niet marktconform is, behoudt De Leijgraaf zich echter het recht voor een offerte op te vragen bij derden en/of uit te kijken naar derden.

## 4 PRIJSSTELLING EN PRESENTATIE

### 4.1 Algemeen prijsbeleid

Een consequent en transparant prijsbeleid is gewenst. Voor alle activiteiten geldt dat de dienstverlener zich richt op een vaste prijsstelling. De prijsstelling voor dezelfde producten over alle locaties is hetzelfde.

### 4.2 Prijsstelling restaurant

De dienstverlener wordt vrijgelaten in de bepaling van de verkoopprijzen voor het gehele assortiment. Hierbij vindt de dienstverlener een juiste balans tussen de prijsstelling voor studenten en medewerkers met een kleine(re) portemonnee en het aanvullende assortiment. Met een aantrekkelijke prijsstelling en het aanbod heeft de dienstverlener het doel de studenten binnen het schoolgebouw te houden. De prijzen zijn aantrekkelijk en leiden niet tot aankopen elders. Ter indicatie is de huidige prijslijst opgenomen in bijlage 1.

De prijsstelling voor studenten en medewerkers is hetzelfde. Medewerkers ontvangen derhalve geen korting.

### 4.3 Gratis verstrekkingen

Er worden geen producten gratis verstrekt aan de studenten, medewerkers en gasten. Alle sauzen en smaakversterkers worden opgenomen in de verkoopprijzen van de producten of worden separaat betaald.

### 4.4 Vaste verrekenprijs

Alle verstrekkingen voor vergaderservices, vergaderlunches alsmede standaard borrelarrangementen worden door de dienstverlener op basis van vaste verrekenprijzen (VVP's) inzichtelijk gemaakt.

De dienstverlener wordt verzocht hiertoe integrale kostprijscalculaties op te stellen, bestaande uit ingrediëntenkosten, personeelskosten en algemene kosten conform onderstaande berekening:

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + BTW.

De vaste verrekenprijzen voor de vergaderservices, vergaderlunches, borrelarrangementen, etc. bestaan uit de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen en algemene kosten. De vaste verrekenprijs is inclusief BTW.

#### 4.5 Presentatie en promotie

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De dienstverlener presenteert zich in eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij en met toestemming van De Leijgraaf. Alle kosten met betrekking tot promotionele uitingen komen voor rekening van de dienstverlener. De prijs van de producten moet goed zichtbaar zijn. Daarnaast is het wenselijk om een zichtbare aanduiding van het type product te presenteren, te denken valt aan gezond, vegetarisch, biologisch, halal, etc. Ook wordt er rekening gehouden met allergieën middels product-aanduiding. Er wordt hierbij voldaan aan de allergenenwetgeving. Verder wordt er verwacht dat de gasten worden geïnformeerd over duurzaamheid, duurzame initiatieven en gezonde voeding.

Het uitgangspunt voor toelaatbare promotie is dat studenten en medewerkers niet actief worden benaderd. De inzet van promotie mag niet tot verzwaring leiden van de schoonmaakkosten. Dit betekent dat luidruchtige reclames, het (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. Een uitnodigende presentatie op eigen schermen of met IT technologie zoals o.a. apps, behoort wel tot de mogelijkheden. In samenspraak zal bekeken worden wat er mogelijk is. Indien er eigen schermen worden geplaatst wordt dit in overleg met De Leijgraaf bepaald. Alle activiteiten zijn er op gericht om een stijging van het aantal gebruikers, de gemiddelde besteding of de gasttevredenheid te bewerkstelligen.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen, publiceren en aanbieden van (eventuele) menu's en het opstellen van assortimentslijsten waarop tevens de verkoopprijzen vermeld staan. De lijsten zijn centraal en duidelijk zichtbaar in het restaurant geplaatst.

# Algemene informatie, processen en contract

## 5 INKOOP, PRODUCTIE, MILIEU & AFVAL

### 5.1 Leveranciers

In principe wenst De Leijgraaf gebruik te maken van de leveranciers van de dienstverlener mits de kwaliteit wordt gewaarborgd, er voldaan kan worden aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, evenals de kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.

### 5.2 Opslag, productie en distributie

De dienstverlener is verplicht de door De Leijgraaf beschikbaar gestelde opslagfaciliteiten te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat De Leijgraaf en de dienstverlener een evenwicht moeten vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de dienstverlener te maken transportkilometers. De dienstverlener streeft ernaar, voor zover mogelijk, om de leveringen (uitgezonderd die van dagvers-producten) tot een minimum te beperken om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugdringen van de verkeersmobiliteit.

De productie en distributie van de voedingsmiddelen vindt conform de vigerende wet- en regelgeving plaats.

### 5.3 Milieu

De Leijgraaf is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. De Leijgraaf hecht dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener is continu op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO<sub>2</sub> uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener past zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe. Hierbij wordt het milieubelastend materiaal en plastic uitgesloten.

De dienstverlener gaat zo zorgvuldig mogelijk om met milieuaspecten en overlegt hiertoe jaarlijks een actieplan. Hierin wordt minimaal aandacht besteed aan de onderstaande aspecten:

- Energie- en watergebruik;
- Afval- en afvalscheiding;
- Verpakkingen inclusief eenmalig servies;
- Derving/ voedselverspilling;
- Het gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);

- Opleiding en werkinstructies medewerkers.

### 5.4 Afvalstoffen

Afvalstoffen (GFT, vet, papier, plastic (enkel krimpfolie) glas en chemisch) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Daarnaast streeft De Leijgraaf naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop rekening mee te houden. Het gebruik van monoverpakkingen wordt zoveel als mogelijk beperkt, waarbij het tegengaan van derving een specifiek aandachtspunt is zodat de milieulast hiervan beperkt blijft. De dienstverlener sluit aan bij, en beweegt mee met, het afvalstoffenbeleid van De Leijgraaf en gaat hier flexibel mee om.

De afvoer van het afval geschiedt in (afgesloten) containers die door de afvalstoffenverwerker van De Leijgraaf ter beschikking worden gesteld. De kosten voor het vervoeren en verwerken van afval zijn derhalve voor rekening van De Leijgraaf. De dienstverlener draagt zorg voor eventuele inzameling van oliën en vetten door een erkend vetverwerker. De kosten of opbrengsten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

De Leijgraaf stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, in principe door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking. De dienstverlener zal deze eis doorvertalen naar haar leveranciers.

### 5.5 Reserveringen en annuleringen

Reserveringen worden middels het systeem TopDesk of de servicedesk ingericht en worden alleen dan door de dienstverlener in behandeling genomen. Enkel geautoriseerde personen kunnen bestellingen doen in dit systeem. De dienstverlener beheert de reserveringslijsten en onderhoudt de contacten met de aanvragers/ contactpersonen van De Leijgraaf. Het is wenselijk dat er ingespeeld kan worden op korte termijn aanvragen.

#### Reserveringsprocedure (tijdigheid)

- Bestellingen ten behoeve van reguliere vergaderingen en overige extra activiteiten worden uiterlijk vóór 12.00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de activiteit plaatsvindt, geplaatst. Het komt soms voor dat bestellingen ad-hoc doorgegeven worden. De dienstverlener gaat hier flexibel mee om.
- Voor reserveringen van cateringvoorzieningen bij "grote" extra activiteiten, geldt een aanmeldingstermijn van minimaal 1 werkweek. Dit geldt met name voor vergaderlunches en standaard recepties met een omvang van

meer dan 25 personen. Dit geldt tevens voor banquetingactiviteiten en evenementen, zoals borrels, recepties en dergelijke.

#### Annuleringsregeling

Indien een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan dienstverlener de Vaste Verreken Prijs geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van De Leijgraaf.

Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:

- Vergaderservice en -lunches: er geldt een afmeldingstermijn van 4 uur voorafgaand aan de activiteit. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de dienstverlener de Vaste Verreken Prijs volledig doorbelasten, indien de dienstverlener aan De Leijgraaf aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Banquetingactiviteiten en evenementen: bij annulering tot 48 uur voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat dienstverlener aan De Leijgraaf aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

Indien bovenstaande voorkomt maakt de dienstverlener hiervan melding in de managementrapportage.

## 6 PERSONEEL EN ORGANISATIE

### 6.1 Algemeen

De dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand. Het personeel beheerst de Nederlandse taal in voldoende mate.

### 6.2 Bezetting en gedetacheerde medewerkers

De dienstverlener is op de locaties verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Er wordt rekening gehouden met de gedetacheerde medewerkers die maximaal, gelijk aan het huidige aantal werkuren, ingezet worden. De dienstverlener gaat in zijn begroting uit van de uren die noodzakelijk zijn voor de exploitatie van de locaties.

De huidige medewerkers voor de cateringvoorzieningen zijn in dienst bij De Leijgraaf. Het deel dat per ingang van de overeenkomst nog werkzaam is binnen de cateringvoorzieningen, wordt gedetacheerd bij de dienstverlener en op de locaties van De Leijgraaf ingezet. Er wordt hierbij gerekend op maximaal 1,8 FTE verdeeld over alle locaties. Het is op dit moment nog niet duidelijk welke medewerkers voor welk aantal uren op welke locaties kunnen worden ingezet. Bij de implementatie van de overeenkomst krijgt de dienstverlener de lijst met de definitieve te detacheren medewerkers.

Deze medewerkers zullen ook in de nieuwe situatie door de dienstverlener ingezet worden. Zij worden opgenomen in het team van de dienstverlener als waren het eigen medewerkers en worden minimaal ingezet op gelijkwaardig niveau als in de huidige situatie. Het huidige niveau is vergelijkbaar met een cateringmedewerker B.

De dienstverlener vergoedt de inzet van de gedetacheerde medewerkers aan De Leijgraaf op basis van een detacheringstarief dat gebaseerd is op minimaal schaal 2 van de catering cao. Per maand of kwartaal wordt op basis van de werkelijk gewerkte uren een afrekening gemaakt met De Leijgraaf. De dienstverlener en De Leijgraaf sluiten voor de desbetreffende medewerkers een detacheringsovereenkomst af. Deze overeenkomst wordt

na gunning verder afgestemd tussen De Leijgraaf en dienstverlener en is in concept opgenomen in bijlage 2.

### 6.3 Werkvergunningen

Wanneer de dienstverlener eigen personeel inzet, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar werknemers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener leidt tot een boete voor De Leijgraaf, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van De Leijgraaf een lijst beschikbaar waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldige legitimatiebewijs/ werkvergunning beschikbaar is.

### 6.4 Geheimhouding

De dienstverlener en haar personeel zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienstaangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locatie van De Leijgraaf ter kennis komen.

### 6.5 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met screeningsprofiel onderwijs bij start op de locatie. De VOG mag niet ouder zijn dan zes maanden en is voor rekening van de dienstverlener. De kosten voor de VOG voor de gedetacheerde medewerkers zijn voor rekening van De Leijgraaf.

### 6.6 Opleiding en training

Het personeel (inclusief gedetacheerde medewerkers) werkzaam in de cateringvoorzieningen moet een goede, bij de uitvoering van de functie horende scholing te krijgen, teneinde de werkzaamheden op het verlangde niveau te kunnen uitoefenen. Dit geldt eveneens voor tijdelijke of ambulante medewerkers en uitzendkrachten. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener. Voor De Leijgraaf is het van belang dat de dienstverlener merkbaar werkt aan de verbetering van de competenties en kennis van alle medewerkers.

### 6.7 Stageplaatsen

De dienstverlener stelt indien gewenst (een) stageplaats(en) beschikbaar aan studenten van alle opleidingen van De Leijgraaf. Het betreft hier stageplaatsen boven de bezetting ter kennismaking met het werkveld. Deze stageplaatsen mogen ook op andere locaties van de dienstverlener

ter beschikking gesteld worden, zolang dit bij voorkeur binnen een straal van 40 kilometer van het woonadres van de student is om de reisafstanden van studenten te beperken. De dienstverlener is gecertificeerd als erkend leerbedrijf (SBB).

### 6.8 Beloning

De dienstverlener hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO.

### 6.9 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management per locatie een locatiebeheerder/-manager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze beheerder/manager wordt deze adequaat vervangen. De Leijgraaf zal hierover geïnformeerd worden. De locatiebeheerder is het directe aanspreekpunt voor De Leijgraaf. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe locatiebeheerder/ -manager wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan De Leijgraaf. De dienstverlener draagt er zorg voor dat de (nieuwe) locatiebeheerder/ -manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

### 6.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van de dienstverlener. De vervanging van de gedetacheerde medewerkers gebeurt met medewerkers van de dienstverlener en is opgenomen in de begroting van de dienstverlener. Het detacheringstarief hoeft derhalve hier niet betaald te worden.

### 6.11 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

De dienstverlener zorgt voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers inclusief gedetacheerde medewerkers. De dienstverlener ziet erop toe dat alle medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de dienstverlener, is niet toegestaan. De kosten van

bedrijfskleding zijn voor rekening van de dienstverlener en worden opgenomen in de algemene kosten.

### 6.12 ARBO

De Leijgraaf rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij alle medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor:

- Preventie ziekteverzuim;
- Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers;
- Ongevallenpreventie;
- Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten;
- Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

### 6.13 Bedrijfs hulpsverlening (BHV)

De Bedrijfs hulpsverlening zal door De Leijgraaf zelf georganiseerd worden. De medewerkers van de dienstverlener maken derhalve onderdeel uit van de BHV-procedure van De Leijgraaf en hoeven derhalve niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken. De dienstverlener zorgt, binnen de cateringvoorzieningen, voor een eigen EHBO-doos.

### 6.14 Sleutels

Alle medewerkers van dienstverlener krijgen van De Leijgraaf een pas met naam en foto zodat zij zich kunnen legitimeren. Eventuele verwerkingsovereenkomsten volgens AVG zullen hiervoor met elkaar worden opgesteld. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en/of passen van De Leijgraaf. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de dienstverlener gemeld bij De Leijgraaf. Indien door het verlies van sleutels en/of passen, sloten of paslezer vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de dienstverlener.

## 7 OVERLEG EN COMMUNICATIE

De Leijgraaf wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren. Van de dienstverlener wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

### 7.1 Overlegstructuur

De communicatie tussen De Leijgraaf en de dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op tactisch en strategisch niveau. Dit gebeurt minimaal één keer per kwartaal op tactisch niveau en één keer per jaar op strategisch niveau waarbij de vastgestelde KPI's worden meegenomen. Operationeel overleg vindt plaats naar behoefte van dienstverlener en De Leijgraaf. De dienstverlener en De Leijgraaf stemmen de gewenste frequentie en gespreksonderwerpen na gunning definitief met elkaar af. De dienstverlener geeft hiervoor een voorzet in zijn ondernemingsplan.

### 7.2 Klachtenprocedure

De dienstverlener beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren en geïnformeerd houden van studenten en medewerkers van De Leijgraaf over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener onverwijld de contactpersoon van De Leijgraaf.

### 7.3 Transitieplan

De Leijgraaf hecht grote waarde aan een soepele start. De dienstverlener levert, na gunning, een gedegen transitieplan aan, bestaande uit minimaal:

- Kennismaking met dienstverlener (opstart team);
- Gedetacheerd personeel en overbrengen nieuwe werkwijzen;
- Bepalen behoefte aan aanvullende werving;
- Nulmeting Risico Inventarisatie & Evaluatie;
- Borgen kwaliteit;
- Installeren apparatuur en kassa's;
- Controle op voortgang en begeleiding bij de opstart;
- Tijdspad.

De Leijgraaf verwacht van de dienstverlener dat deze een gedetailleerd implementatieplan en planning maakt om de transitie te monitoren en te borgen. Dit wordt na gunning aangeleverd.

## 8 KWALITEIT EN SCHOONMAAK

Er wordt van de dienstverlener een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De dienstverlener houdt zich aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in de hiervoor vigerende wet- en regelgeving.

### 8.1 Kwaliteitscontroles

#### Kwaliteitsmetingen dienstverlener

De dienstverlener meet de kwaliteit minimaal 1 x per jaar intern. Tevens laat de dienstverlener minimaal eenmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met De Leijgraaf. De dienstverlener geeft hierbij in een plan de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan De Leijgraaf, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan.

#### Externe kwaliteitsmetingen en audits

De Leijgraaf behoudt zich het recht om structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek en een mystery guest onderzoek. De kosten voor deze metingen zijn voor rekening van De Leijgraaf.

### 8.2 Schoonmaak

De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten, conform de voorwaarden in dit programma van eisen en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:

- Uitgiffertuimte inclusief apparatuur en vloer;
- Keuken- en opslagruimten inclusief vloeren;
- Spoelkeuken(s) inclusief afruimwagens, vloer en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in het restaurant kruimel- en vlek vrij gedurende de dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener.

Vloeren van de keuken en roosters van de afzuiginstallatie worden door de dienstverlener schoongemaakt. In bovengenoemde ruimtes hoeft de dienstverlener, conform de Contractcatering CAO, de wanden slechts tot

1,80 meter hoogte schoon te maken. De vloeren in het uitgiftegebied en de zitgedeeltes worden door de schoonmaakleverancier van De Leijgraaf schoongemaakt.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze het zitgedeelte van het restaurant gedurende de gehele dag ordelijk en netjes houdt door tafels en stoelen schoon te houden (en aan te schuiven) en achtergebleven borden, bestek en/of disposables op te ruimen, zo vaak als nodig. De dienstverlener voert hier een actief beleid in.

De dienstverlener heeft naar De Leijgraaf een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener. Dit geldt eveneens ten aanzien van dieptereinigingen, deze worden 1 maal per 2 jaar uitgevoerd. De Leijgraaf is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van dieptereinigingen. Hierbij is de dienstverlener verantwoordelijk voor het leegruimen en inruimen van de keuken (inclusief kasten) indien noodzakelijk. De kosten ten aanzien van de dieptereiniging zijn voor rekening van De Leijgraaf.

## 9 BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE

### 9.1 Algemeen

De dienstverlener voert een zorgvuldige administratie waaruit middels periodieke rapportages inzicht wordt verkregen in de mate waarin de financiële doelstellingen gerealiseerd worden.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor een correcte registratie van gegevens. Hierbij wordt reeds in de basisadministratie de uitsplitsing naar de onderstaande voorzieningen per locatie gemaakt:

- Restaurantvoorziening;
- Vergaderservices;
- Banqueting en evenementen (maatwerk).

### 9.2 Betaalwijze en omzetregistratie

#### Kassasysteem en geldstromen

De Leijgraaf wenst gebruik te maken van het kassasysteem van de dienstverlener. De Leijgraaf wenst met PIN en contactloos betalen. Contante betalingen worden uitgesloten. Het kassasysteem genereert de gewenste management-informatie voor zowel de dienstverlener als De Leijgraaf.

Alle kosten met betrekking tot de kassa en betaalmogelijkheden zoals, maar niet limitatief, kassa, pin en randapparatuur, bankkosten, transactiekosten zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht.

#### Verkopen op rekening

Vergaderservices, vergaderlunches, borrels en banqueting en evenementen (maatwerk) worden op rekening verstrekt. De dienstverlener factureert de verkopen op rekening aan De Leijgraaf en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen De Leijgraaf en de dienstverlener. Goedkeuring op offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de dienstverlener zal worden verstrekt door De Leijgraaf. De Leijgraaf levert de kostenplaatsen aan.

## 9.3 Verrekening van kosten

#### Ingrediëntkosten

De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen die als gereed eindproduct worden gebruikt of als halffabricaat worden verwerkt in vergaderservice, vergaderlunches, banqueting en evenementen.

#### Personeelskosten

Personeelskosten voor de exploitatie van de restaurants zijn ten behoeve van de reguliere cateringactiviteiten. Personeelskosten ten behoeve van vergaderservices, vergaderlunches, en banqueting zijn opgenomen in de Vaste Verreken Prijzen. In de opbouw van het integrale uurtarief wordt minimaal rekening gehouden met de functie en uurtarief. In het uurtarief wordt minimaal (maar niet uitsluitend) het volgende opgenomen: het percentage vakantietoeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.

Voor bediening bij vergader-/ lunchservice en/of extra inzet bij de banquetingactiviteiten, evenementen of maatwerkactiviteiten wordt een integraal banqueting uurtarief afgesproken. Dit integrale uurtarief wordt weergegeven in het Prijzenblad.

#### Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit de kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie worden verstrekt of worden verwerkt in verstrekkingen. We onderscheiden hierbij variabele en vaste algemene kosten. Alle algemene kosten worden opgenomen in de begroting. In de jaarlijkse begroting hoeven deze kosten niet meer gespecificeerd te worden aangeleverd.

Variabele algemene kosten:

- Schoonmaakmiddelen;
- Disposables;
- Diverse hulpmaterialen;
- Bankkosten/ transactiekosten;
- Wasserijkosten;
- Overige variabele algemene kosten.

Vaste algemene kosten:

- Kantoormiddelen;
- Verzekeringskosten;
- Bacteriologisch/ hygiëneonderzoek;
- Kledingkosten;
- Presentatiemiddelen;
- Huur- en leasekosten;
- Onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- Overige vaste algemene kosten.

## 9.4 Facturering

### Debiteuren

De dienstverlener specificeert per debiteur (interne kostenplaats) de op rekening verstrekte dienstverlening middels een B-factuur. Hierbij wordt zowel de activiteit, de locatie als het aantal deelnemers aangegeven. Activiteiten die op offerte-basis plaatsvinden worden separaat middels C-facturen gefactureerd.

### Facturen

Binnen 30 werkdagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt De Leijgraaf de factuur ten aanzien van de verkopen op rekening (o.a. vergaderservice, lunches, etc.) digitaal op één totaalfactuur in XML format uitgesplitst per locatie op het emailadres: [crediteuren@leijgraaf.nl](mailto:crediteuren@leijgraaf.nl). De tenaamstelling van de facturen is als volgt:

ROC de Leijgraaf  
T.a.v. crediteurenadministratie  
Postbus 420  
5460 AK Veghel

### *B - Factuur*

Met betrekking tot de facturen voor de vergaderservices en banquetingactiviteiten, voegt de dienstverlener tevens een verzamelstaat per locatie toe van de geleverde diensten waarop de volgende zaken vermeld staan:

- Geleverde dienst;
- Datum;
- Interne kostenplaats zoals opgegeven door ROC De Leijgraaf;
- Locatie;
- Aantal afnemers (groeps grootte);
- Prijs per deelnemer;
- Eventuele annuleringskosten;

- Totaalprijs.

### *C-factuur*

Deze wordt gebruikt voor de facturatie van alle activiteiten die op basis van een offerte (extra activiteiten en maatwerk) worden uitgevoerd. Per activiteit dient de dienstverlener de dienstverlening te specificeren. Als bijlage is de voor akkoord getekende offerte toegevoegd. De specificatie is op: geleverde dienst, datum, aantal afnemers (groeps grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

Op alle facturen staat een inkoopordernummer vermeld. Met betrekking tot Verkopen op Rekening wordt het De Leijgraaf reserveringsnummer vermeld.

## 9.5 Rapportage van (management) informatie

In deze paragraaf wordt aangegeven welke eisen De Leijgraaf stelt aan de door de dienstverlener te verstrekken (management) informatie.

### Begroting

Elk jaar wordt door de dienstverlener de begroting voor de cateringvoorzieningen opgesteld en inzichtelijk gemaakt voor de Leijgraaf. De totale begroting is opgebouwd uit onderstaande deelbegrotingen en op hoofdlijnen:

- Restaurants;
- Vaste verrekenprijzen.

De (deel)begrotingen zijn minimaal verdeeld in de onderstaande groepen. De dienstverlener geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van alle kosten en omzetten:

- Contante omzet;
- Omzet op rekening;
- Ingrediëntkosten;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Management fee indien van toepassing;
- Resultaat voor De Leijgraaf (indien van toepassing).

### Periodieke verslaglegging

De dienstverlener verstrekt elk kwartaal aan de contractbeheerder/ -manager van De Leijgraaf een financieel verslag. Het verslag bevat minimaal de volgende aspecten:

- Exploitatieoverzicht met financiële resultaten;
- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;

- Voortgang KPI prestatie-monitor;
- Percentage gezond assortiment;
- Percentage waste;
- Ziekteverzuimpercentage / gezondheidspercentage;
- Klachten en suggesties en verbeterplan.

#### Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks, voor eind september, de (financiële) verslaglegging als cumulatief van de periodieke verslaglegging:

- Exploitatie overzicht met financiële resultaten;
- Exploitatiebegroting voor het komende jaar per cateringvoorziening;
- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Afronding KPI prestatie-monitor;
- Percentage gezond assortiment;
- Percentage waste;
- Klachtenrapportage afgelopen jaar en verbeterplan.

De aspecten binnen de verslaglegging kunnen na gunning in overeenstemming met elkaar worden aangevuld.

## 10 CONTRACTVORM & CONTRACTMANAGEMENT

### 10.1 Contractvorm

Voor de verzorging van de cateringvoorzieningen wordt met de dienstverlener een kostenneutraal contract aangegaan. Een KPI-model op kwalitatieve aspecten maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Het Programma van Eisen en de begroting (weergegeven in het prijzenblad) maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst.

Het betreft een kostenneutraal contract waarbij alle locaties gezamenlijk minimaal kostenneutraal geëxploiteerd worden.

Het uitgangspunt met betrekking tot de duur van de overeenkomst is een overeenkomst van vijf (5) jaar en zeven (7) maanden met de optie tot verlenging van 2 maal één (1) jaar. De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 januari 2021 en eindigt per 1 augustus 2026. Het initiële contract heeft derhalve een looptijd van 5 jaar en 7 maanden (67 maanden).

Ieder jaar wordt door de dienstverlener een begroting aangeleverd voor alle locaties. Het contract wordt aangegaan op basis van het huidige aantal pandbewoners (medewerkers en studenten). Het ijkmoment voor het aantal aanwezige studenten op de verschillende locaties ter bepaling van de nieuwe begroting is 1 juni.

### 10.2 Indexatie

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd voor 1 november voorafgaand aan het volgende contractjaar en worden vastgesteld in overleg met De Leijgraaf. De verkoopprijzen zijn hierop een uitzondering die per het nieuwe schooljaar verhoogd mogen worden. De indexatie op onderstaande kosten kan niet eerder plaatsvinden dan na schriftelijke goedkeuring van De Leijgraaf. Het eerste moment voor indexatie is de ingang van schooljaar 2021/2022.

#### Verkoopprijzen

Indexatie op verkoopprijzen in de restaurants mag één maal per jaar plaatsvinden. Deze verhoging vindt plaats met ingang van het nieuwe schooljaar (per 1 augustus). De dienstverlener stelt hiertoe jaarlijks nieuwe voorstellen op voor de verkoopprijzen in het komende jaar, deze worden (uiterlijk 1 juni) aan De Leijgraaf voorgelegd. De voorstellen worden schriftelijk onderbouwd aangeleverd. De prijzen zijn hierbij te allen tijde marktconform. Marktconformiteit houdt in dat de prijzen

vergelijkbaar zijn met zelfde organisaties, contractvorm in een vergelijkbare omgeving. De toetsing van deze prijzen zal onderdeel zijn van het KPI-model.

#### Vaste Verreken Prijzen

De Vaste Verreken Prijzen (VVP) mogen jaarlijks (per nieuwe contractjaar) geïndexeerd worden volgens het CPI indexcijfer (2015=100) voor cateringdiensten (111000) met de jaarmutatatie van september tot september van dat betreffende jaar.

#### Integraal uurtarief banqueting

Het integraal uurtarief banqueting kan éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar met goedkeuring van De Leijgraaf worden aangepast volgens het CPI indexcijfer cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2010=100) met de ontwikkeling ten opzichte van een jaar eerder (juli van het betreffende jaar).

#### Uurtarief gedetacheerde medewerker

Het uurtarief gedetacheerde medewerker wordt één maal per jaar geïndexeerd als gevolg van het indexcijfer zoals genoemd bij het integraal uurtarief banqueting.

### **10.3 Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris**

De demarcatie tussen De Leijgraaf en dienstverlener is als volgt:

- De Leijgraaf draagt zorg voor de vervanging van nagelvaste apparatuur (zoals maar niet gelimiteerd tot uitgiftebuffetten, koelcellen, etc.) indien apparatuur vervangen dient te worden. Een inventarislijst is bijgevoegd als bijlage 3;
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het technisch onderhoud van alle apparatuur in de cateringvoorzieningen van De Leijgraaf en sluit hiervoor een onderhoudscontract af met een erkend onderhoudsbedrijf waarbij onderhoud wordt gedaan volgens de voorschriften van de fabrikanten van de diverse apparaten. Het onderhoudscontract omvat een keuring volgens NEN 3410;
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud, keuringen (NEN 3410) en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener;
- Bij aanvang van het contract worden de exploitatiemiddelen die bij aanvang van de overeenkomst op de locaties aanwezig zijn ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is

verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud, reparaties en de vervanging van deze exploitatiemiddelen. De dienstverlener zorgt ervoor dat dezelfde inventaris bij beëindiging van de overeenkomst weer op de locatie aanwezig is. Voor gunning wordt een inventarislijst per locatie aan dienstverlener verstrekt.

- De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanschaf en het beheer van de exploitatiemiddelen benodigd voor de backoffice, voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, thermoskannen etc. De kosten voor exploitatiemiddelen zijn voor rekening van de dienstverlener.
- De Leijgraaf stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- De dienstverlener beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar De Leijgraaf.

### **10.4 Verantwoordelijkheid dienstverlener**

De dienstverlener ziet erop toe dat de opgedragen werkzaamheden, zoals omschreven in dit programma van eisen, ongestoord voortgang vinden en behoorlijk en volledig worden uitgevoerd. Zij draagt er te allen tijde zorg voor dat die voortgang niet wordt onderbroken.

Alle verplichtingen en lasten tegenover de medewerkers die ingezet worden door de dienstverlener, zijn voor rekening van de dienstverlener tenzij anders in het contract overeengekomen.

### **10.5 Contractmanagement**

De Leijgraaf wenst de dienstverlening te monitoren onder andere op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken per locatie. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. Gedurende de contractperiode zijn de KPI's derhalve dynamisch waarbij er per contractjaar KPI's kunnen worden toegevoegd of verwijderd afhankelijk van de focus van dat jaar. Het invulmodel voor de prestatieindicator is bijgevoegd in bijlage 4. Dit KPI-model wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en besproken met de Leijgraaf in het (factisch en strategisch) kwartaaloverleg.

De minimale KPI's zijn:

1. Gasttevredenheid;
2. Gezonde schoolkantine (gezond assortiment);
3. Marktconformiteit;

#### 4. Aansturing (gedetacheerd) personeel.

Van de dienstverlener wordt verwacht een prestatie-monitor op te maken in het in het bijgevoegde Excel document en de bovenstaande KPI's aan te vullen met minimaal twee zelfgekozen KPI's. Hierbij wordt rekening gehouden met KPI's die gelden per locatie. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat bijvoorbeeld een laag cijfer op gasttevredenheid op een locatie gecompenseerd kan worden met een hoog cijfer op gasttevredenheid op een andere locatie. Ten aanzien van alle KPI's wordt beschreven op welke wijze de KPI's gemeten worden, wat de norm is, wie de KPI's meet en wat de maatregelen zijn bij het niet behalen van de norm. Een voorstel voor een prestatie-monitor zal in de offerte worden aangeleverd. Deze prestatie-monitor zal na gunning met de dienstverlener worden besproken en definitief worden opgemaakt. De prestatie-monitor is onderdeel van de Overeenkomst.

De Leijgraaf behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan het gewenste (kwaliteits)niveau zoals weergegeven in de prestatie-monitor. Het gewenste niveau wordt weergegeven middels het rapportcijfer. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de initiële contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatie-monitor behoudt De Leijgraaf zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

De Leijgraaf behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De dienstverlener is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

#### **BIJLAGE 1 HUIDIGE PRIJSLIJST**

De huidige prijslijst is als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

#### **BIJLAGE 2 DETACHERINGSOVEREENKOMST**

De detacheringsovereenkomst is als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

#### **BIJLAGE 3 INVENTARISLIJST**

De inventarislijst is als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

#### **BIJLAGE 4 KPI PRESTATIEMONITOR**

De KPI Prestatiemonitor is in Excel bij het programma van eisen gevoegd.