

# Beleid en ambities koffie en thee HAN

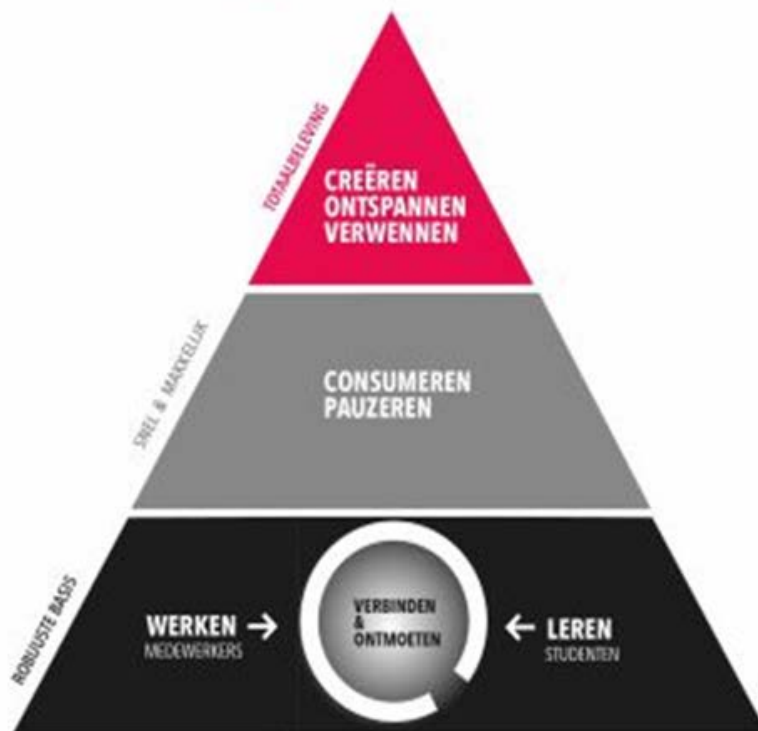
Bijlage 10 (versie: 20-10-2020)

## 1. Robuuste basis als uitgangspunt

De HAN heeft haar beleid en ambities ten aanzien van koffie en thee gevisualiseerd in de Pyramide *Koffie en thee voor iedereen. Jij bepaalt* (zie onderstaand figuur). De levering en dienstverlening Warme dranken richt zich op de 'robuuste basis' tijdens het 'werken en leren', het zwarte blok onderaan de Pyramide. Van daaruit wil de HAN een aanzienlijke verbetering van de (beleefde) kwaliteit ten opzichte van de huidige 'basis' koffie- en thee voorziening voor medewerkers bereiken.

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 betaalbaar en medewerkers gratis. En dat alles tegen acceptabele kosten voor de HAN.

### 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 circuler
- partnerschap & kosten bewust

#### TOTAALBELEVING

- Verwennen, bijzonder, speciaal, bijzondere momenten, bijtanks, 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 & MAKKELIJK

- 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, meerder keren
- Automaten
- Gratis voor medewerkers € studenten

Daarbij wil de HAN de dagelijkse dienstverlening in eigen beheer houden en het correctief en preventief tweedelijns onderhoud bij de leverancier laten.

### 1.1 Variabelen bepalen de kwaliteit

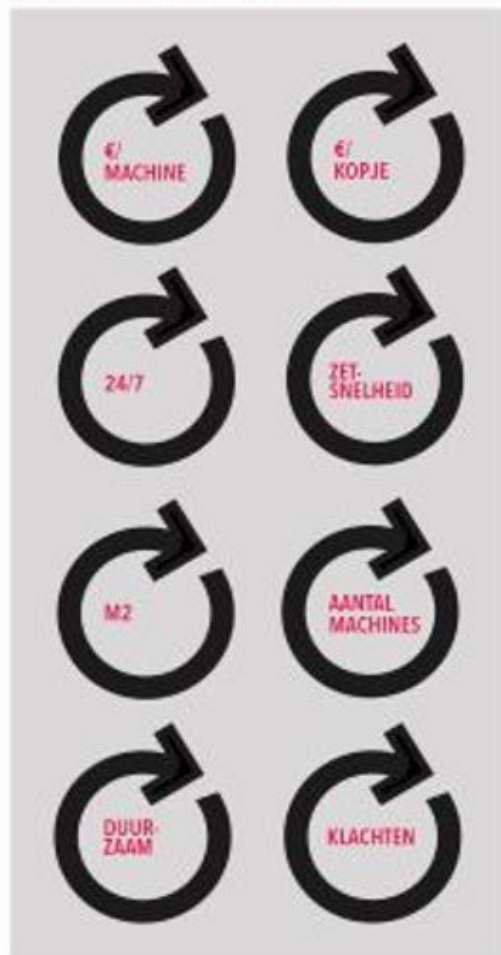
Verschillende variabelen bepalen de (beleefde) kwaliteit en van belang is dan ook dat binnen de afgesproken kaders ruimte ontstaat om aan 'knoppen te draaien' en daarmee de kwaliteit in overeenstemming te brengen met de verwachtingen van de gebruiker. Het gaat dan om variabelen die de beleving beïnvloeden, 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. Zie onderstaande figuur *Van invloed op het eindresultaat*).

## VAN INVLOED OP HET EINDRESULTAAT

### BELEVING



### BEDRIJFSVOERING



Uitgangspunt is om samen met een te contracteren marktpartij te komen tot een gedragen invulling van die robuuste basis, door de inzet van een goede mix van de variabelen en hierin met betrokkenheid van Academies en afdelingen van de HAN keuzes in te maken.

## 2. Verbinden & ontmoeten centraal

In lijn met het Instellingsplan van de HAN faciliteert de HAN ten aanzien van de catering het ontmoeten en samenwerken in de driehoek Onderwijs – Onderzoek - Werkveld. Dit komt ook tot uiting in het koffie- en theebeleid 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 van de HAN 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 lopende huisvestingsprojecten ter uitvoering van het Operationeel Huisvestingsplan 2018-2024, maken de aparte personeelskamers en pantry's steeds vaker plaats voor het faciliteren van de ontmoeting van studenten en medewerkers in verbindingzones, de zogenaamde 'meet & greet' zones.

Vanuit de levering en dienstverlening Warme dranken wil de HAN ook de 'robuuste basis' koffie- en theevoorziening als stimulans voor verbinden en ontmoeten inzetten. Uitgangspunt is dan ook deze samen te brengen in één voorziening (één koffie- en theeautomaat) voor zowel medewerkers als studenten in de meet & greet zones, als het hart van de studie- en werkruimten.

## 3. Beleid en ambities koffie en thee: de uitgangspunten

### 3.1 Robuuste basis

- Kwalitatief goede koffie- en thee voorziening als robuuste basis.
- Gemakkelijk op ieder moment van de dag en tegen acceptabele snelheid te verkrijgen vanuit een automaat (zelfbediening).
- Betaald door studenten, gratis voor medewerkers.
- Tegen een acceptabele (verhoging van) de kosten voor de HAN.

### 3.2 Verbinden en Ontmoeten

De 'robuuste basis' koffie- en theevoorziening wordt geplaatst in de meet & greet zones; de plek waar studenten en medewerkers met elkaar werken en studeren. Dit betekent:

- beschikbaarheid van dezelfde 'robuuste basis' koffie- en theevoorzieningen voor zowel medewerkers als studenten;
- en daarmee één automaat voor zowel medewerkers (gratis) als studenten (betaald), voorzien van een identificatiesysteem en een betaalmogelijkheid via PINpas.

### 3.3 Ambities

- Kwalitatief goede koffie: aanzienlijk verbeterd ten opzichte van nu, leidend tot een verhoging van de tevredenheid van de gebruikers. Daarbij borgen van constante kwaliteit en ruimte en flexibiliteit om binnen overeengekomen kaders tussentijds te sturen op kwaliteit.

- Gezond & aantrekkelijk: koffie- en thee die binnen de gestelde kaders voldoen en waar mogelijk een plus biedt op de meest recente richtlijnen van de Gezondheidsraad (2015)<sup>1</sup>.
- Duurzaam en circulair, door sturing op de balans van de zes meervoudige waarden. Duurzaamheid zowel in het assortiment als in de processen en het partnerschap.
- Partnerschap & kostenbewust: samen werken aan de tevredenheid van de gebruiker door samen te zoeken naar de beste oplossingen, tegen voor de HAN acceptabele kosten. Een adequaat en up to date monitoring- en managementinformatie systeem hoort daarbij.

### 3.4 Service en onderhoud

- Dagelijkse dienstverlening (bijvullen, bestelling, reiniging ofwel de eerstelijns service) in eigen beheer van de HAN, door de conciërges. De HAN hecht aan het dichtbij en zichtbaar organiseren van haar facilitaire dienstverlening.
- Preventief tweedelijns onderhoud en regelmatige doorlichting ligt bij de leverancier. Eerstelijns onderhoud (schoonmaken en simpel onderhoud) ligt bij de HAN.

## 4. Kwaliteit en budget

De HAN heeft de uitdrukkelijke wens om te komen tot een significante verbetering van de 'robuuste basis' koffie- en theevoorziening. De HAN heeft hiervoor een budget ter beschikking van maximaal € 400.000,- incl. BTW per jaar.

---

<sup>1</sup> In het bijzonder de volgende adviezen van de Gezondheidsraad:

1. Vervang ongefilterde door gefilterde koffie.
2. Drink dagelijks drie koppen (zwart of groene) thee.
3. Drink zo min mogelijk suikerhoudende dranken. Water is hiervoor een goed alternatief.