



# Programma van eisen Gilde Opleidingen

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, het vertrekpunt. Naast de wens dat het huidige niveau minimaal wordt voorgezet dan wel overtroffen, heeft Gilde Opleidingen doelstellingen waar zij in de komende jaren samen met de dienstverlener aan wenst te werken. Deze doelstellingen zijn omschreven in het eerste deel. In het tweede deel zijn de huidige situatie en de gewenste toekomst beschreven. Deel drie omvat de algemene hoofdstukken met een omschrijving van de processen en het contract.

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 CONCEPT .....	6
1.4 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 VENDING.....	9
2.6 AFRUIMORGANISATIE .....	10
2.7 VERZORGING PANTRY'S .....	10
<b>3 ASSORTIMENT EN PRESENTATIE .....</b>	<b>11</b>
3.1 DUURZAAMHEID.....	11
3.2 GEZONDE VOEDING .....	11
3.3 RESTAURANTVOORZIENINGEN .....	12
3.4 VERGADERSERVICES.....	12
3.5 BANQUETING EN EVENEMENTEN (MAATWERK) .....	13
<b>4 PRIJSSTELLING EN PRESENTATIE.....</b>	<b>14</b>
4.1 ALGEMEEN PRIJSBELEID.....	14
4.2 PRIJSSTELLING RESTAURANT .....	14
4.3 GRATIS VERSTREKKINGEN .....	14
4.4 VASTE VERREKENPRIJS.....	14
4.5 PRESENTATIE EN PROMOTIE .....	15
<b>5 INKOOP, PRODUCTIE, MILIEU &amp; AFVAL .....</b>	<b>17</b>
5.1 LEVERANCIERS.....	17
5.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE.....	17
5.3 MILIEU .....	17
5.4 AFVALSTOFFEN.....	17

5.5	RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN .....	17	10.1	CONTRACTVORM.....	26
<b>6</b>	<b>PERSONEEL EN ORGANISATIE.....</b>	<b>18</b>	10.2	INDEXATIE.....	26
6.1	ALGEMEEN .....	18	10.3	REGELING INZAKE GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS 27	
6.2	OVERNAME PERSONEEL.....	18	10.4	VERANTWOORDELIJKHEID DIENSTVERLENER .....	27
6.3	MEDEWERKERS IN EIGEN DIENST.....	18	10.5	CONTRACTMANAGEMENT .....	27
6.4	PERSONELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT .....	19	<b>BIJLAGE 1</b>	<b>LOCATIE SPECIFIEKE INFORMATIE.....</b>	<b>28</b>
6.5	WERKVERGUNNINGEN .....	19	<b>BIJLAGE 2</b>	<b>ENQUÊTE KLANTBELEVINGSONDERZOEK CATERING.....</b>	<b>28</b>
6.6	GEHEIMHOUDING .....	19	<b>BIJLAGE 3</b>	<b>HUIDIGE PRIJSLIJST.....</b>	<b>28</b>
6.7	VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG) .....	19	<b>BIJLAGE 4</b>	<b>OVERNAME PERSONEEL.....</b>	<b>28</b>
6.8	OPLEIDING EN TRAINING.....	19	<b>BIJLAGE 5</b>	<b>INVENTARISLIJST.....</b>	<b>28</b>
6.9	STAGEPLAATSEN .....	19	<b>BIJLAGE 6</b>	<b>KPI PRESTATIEMONITOR .....</b>	<b>28</b>
6.10	BELONING.....	19			
6.11	DAGELIJKE AANSTURING.....	19			
6.12	VERVANGING MEDEWERKERS EN ZIEKTEVERZUIM.....	20			
6.13	BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING .....	20			
6.14	ARBO .....	20			
6.15	BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV).....	20			
6.16	SLEUTELS.....	20			
<b>7</b>	<b>OVERLEG EN COMMUNICATIE.....</b>	<b>21</b>			
7.1	SAMENWERKING.....	21			
7.2	OVERLEGSTRUCTUUR.....	21			
7.3	KLACHTENPROCEDURE .....	21			
7.4	TRANSITIEPLAN.....	21			
<b>8</b>	<b>KWALITEIT EN SCHOONMAAK .....</b>	<b>22</b>			
8.1	KWALITEITSCONTROLES.....	22			
8.2	SCHOONMAAK .....	22			
<b>9</b>	<b>BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE.....</b>	<b>23</b>			
9.1	ALGEMEEN .....	23			
9.2	BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE .....	23			
9.3	VERREKENING VAN KOSTEN.....	23			
9.4	FACTURERING .....	24			
9.5	RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE .....	25			
<b>10</b>	<b>CONTRACTVORM &amp; CONTRACTMANAGEMENT .....</b>	<b>26</b>			

# Doelstellingen

## Gilde Opleidingen

## 1 DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

De cateringvoorzieningen op de verschillende locaties van Gilde Opleidingen worden door een cateraar geëxploiteerd. Het contract van met deze cateraar expireert per 31 augustus 2021. Het expireren van de overeenkomst is aanleiding voor het aanbesteden van negen locaties van Gilde Opleidingen. In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en uitgangspunten verwoord. De huidige situatie wordt hierop volgend duidelijk omschreven.

### 1.1 Doelstellingen

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van één (1) overeenkomst met één dienstverlener per 1 september 2021 ten behoeve van de cateringvoorzieningen voor studenten en medewerkers van Gilde Opleidingen.

Gilde Opleidingen zoekt een betrouwbaar partnerschap met een ondernemende en meedenkende partner die als ondernemer optreedt om de cateringvoorzieningen op een innovatieve en creatieve en proactief te exploiteren. De medewerkers in eigen dienst van Gilde Opleidingen worden ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. Deze medewerkers worden maximaal ingezet ten behoeve van de cateringwerkzaamheden.

De cateringvoorzieningen zijn voor Gilde Opleidingen een onderdeel van het totaalconcept voor de keuze voor Gilde Opleidingen. Binnen de voorzieningen moeten de studenten en medewerkers de mogelijkheid hebben om te ontmoeten en te verblijven.

Gilde Opleidingen wenst 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 Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen als opdrachtgever hieraan stelt, maar ook aan de verwachtingen die de studenten, medewerkers en gasten van Gilde Opleidingen stellen.

Deze verwachtingen kunnen als volgt worden samengevat:

- voldoende aanbod gedurende de dag;
- voldoende variatie in het assortiment met verse en gezonde producten;
- het tegengaan/ voorkomen van rijvorming;
- betaalbare prijzen;
- gastvrij/ vriendelijk personeel.

Gezonde voeding en voorlichting omtrent dit thema is belangrijk voor het welzijn en de vitaliteit van de studenten en medewerkers van Gilde Opleidingen. Hierbij worden de richtlijnen van het Voedingscentrum gehanteerd ten aanzien van de gezonde schoolkantine waarbij gedurende de contractperiode minimaal wordt doorgegroeid naar het zilveren niveau. Het aanbod binnen de cateringvoorzieningen moet een gezonde leefstijl voor studenten, medewerkers en gasten bevorderen.

Duurzaamheid is belangrijk en Gilde Opleidingen 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 dienstverlener is niet trendsettend in het kader van duurzaamheid voor Gilde Opleidingen maar volgend.

De cateringvoorzieningen worden aan de dienstverlener om niet ter beschikking gesteld, dit houdt in dat er geen pacht- of huurvergoeding wordt gevraagd aan de dienstverlener. Gilde Opleidingen wenst een flexibel contract af te sluiten met de dienstverlener zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en de steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

### 1.2 Uitgangspunten

Uitgangspunten bij deze aanbesteding zijn:

- het afsluiten van één overeenkomst met een ondernemende dienstverlener voor de negen locaties die tot de scope behoren.
- de exploitatie van de frisdrank- en versnaperingenautomaten (vending) op de locaties van Gilde;
- de verzorging van vergaderservices en banquetingactiviteiten op negen locaties van Gilde Opleidingen;

De 8 locaties binnen de scope van deze aanbesteding zijn:

1. Bredeweg 235, 6042 GE Roermond
2. Drakesteyn 5, 6006 AG Weert
3. Groenveldsingel 40, 5913 SB Venlo
4. Henri Dunantstraat 40, 5807 ES Venray (Oostrum)
5. Kasteel Hillenraedtstraat 1, 6043 HA Roermond
6. Kerkeveldlaan 1, 6042 JW Roermond
7. Laaghuissingel 4, 5913 ES Venlo
8. Marathonlaan 4, 6042 JN Roermond

Op de locatie Olympialaan waar het College van Bestuur is gevestigd wordt vanuit de locatie Kerkeveldlaan op aanvraag banqueting verzorgd.

De diensten die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- de exploitatie van de cateringvoorzieningen in negen restaurants;
- de verzorging van de vergader- en lunchservice;
- de verzorging van banqueting en evenementen;
- de schoonmaak van pantry's (koffiecorners) één keer per dag. Het vuile servies wordt één keer per dag opgehaald in de pantry's, afgewassen in de spoelkeuken en weer teruggebracht naar de pantry's.

De uitvoering van deze diensten op de overige locaties van Gilde Opleidingen en de warme dranken automaten op alle locaties van Gilde Opleidingen 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 aan de overeenkomst ten aanzien van de cateringvoorzieningen.

### 1.3 Concept

Bij een nieuwe overeenkomst voor de cateringvoorzieningen verwacht Gilde Opleidingen een nieuw geoptimaliseerd concept door te kunnen voeren in samenwerking met de dienstverlener. Gilde opleidingen wenst naar een moderne omgeving te gaan waar wordt ingespeeld op de behoeften van studenten en medewerkers. De ambitie van Gilde opleidingen is een omgeving waar studenten en medewerkers, ontmoeten, verblijven, samenkomen en leren. Waar veel studenten nu naar de supermarkten gaan als alternatief, is het de wens om studenten binnen houden met een aantrekkelijke omgeving en assortiment waar bijvoorbeeld ook supermarktproducten in worden kunnen opgenomen. Door diversiteit in

aanbod, sfeer en prijsstelling wordt gezorgd voor dynamiek die de restaurants tot een aantrekkelijke plaats maken. De restaurants op de locaties worden plekken waar je wilt zijn in plaats van plekken waar je moet zijn. De beschikbare ruimte wordt slim benut en voorkomt rijvorming. In het kader van werkend leren is worden er stageplaatsen aangeboden voor studenten. (zie ook gunningscriterium 7). Of en in welke mate aanpassingen gedaan (kunnen) worden om dit totaalconcept te bereiken is aan Gilde Opleidingen.

### 1.4 Covid-19

De doelstellingen zoals hierboven genoemd gelden ook zolang de overheidsbeperkingen omtrent Covid-19 gelden. In de aanbestedingsdocumenten is uitgegaan van de reguliere situatie. Deze uitgangspunten zijn niet gewijzigd door Covid-19. Gedurende de periode dat de overheidsmaatregelen gelden vindt er een aangepaste dienstverlening plaats. Welke invloed dit heeft op dienstverlening wordt opgevangen door het openboek contract. Dit vraagt om flexibiliteit vanuit de dienstverlener en Gilde Opleidingen. Gilde Opleidingen blijft in goed overleg met de dienstverlener de invloed van de maatregelen op de locaties monitoren. Van de dienstverlener wordt ook in deze periode een ondernemende en proactieve houding verwacht.

Voor de eerste periode, totdat de situatie rondom Covid-19 en daarmee de situatie voor Gilde Opleidingen weer stabiel is, wordt een openboek contract afgesloten. De financiële uitgangspunten zoals aangegeven in dit programma van eisen zijn hierbij te allen tijde leidend. Wanneer de situatie voldoende stabiel is, wordt er in overleg tussen Gilde opleidingen en dienstverlener overgaan naar een vaste aanneemsom contract.



# Huidige dienstverlening & gewenste toekomst

uitgangspunten cateringvoorzieningen

## 2 BESCHRIJVING PRODUCTEN & DIENSTEN

De cateringvoorzieningen van de negen locaties van Gilde Opleidingen worden momenteel door een externe cateraar geëxploiteerd. In dit hoofdstuk zijn de producten en diensten omschreven.

### 2.1 Omschrijving

Gilde Opleidingen biedt verschillende mbo-opleidingen aan in Limburg. Op de locaties zijn zowel BOL studenten, BBL studenten en medewerkers aanwezig voor wie Gilde Opleidingen voorziet in cateringvoorzieningen.

De kengetallen en kenmerken van de locaties die binnen de scope van deze aanbesteding vallen, zijn in bijlage 1 weergegeven.

#### Ontwikkelingen

Ten aanzien van de opdracht zal rekening gehouden moeten worden met een aantal ontwikkelingen en aanpassingen op verschillende locaties.

- In Roermond zullen de Kerkeveldlaan, Kasteel Hillenraedtstraat en Marathonlaan naar verwachting worden opgeheven en worden samengevoegd op een nieuwe locatie aan de Marathonlaan in schooljaar 2024/2025;
- In Venlo zal in 2024/2025 de Laaghuissingel naar verwachting worden opgeheven en worden samengevoegd met de andere locaties in Venlo;
- Op de locatie in Geleen worden de cateringvoorzieningen door een andere cateraar geëxploiteerd en behoort daarom voorsnog niet tot de scope van deze aanbesteding. Het contract met deze cateraar loopt in 2023 af. Er wordt momenteel gekeken of deze locatie kan aansluiten bij de voorzieningen van het ziekenhuis. Bij afloop van het contract in 2023 bestaat de mogelijkheid dat deze locatie onder het nieuwe contract met dienstverlener komt te vallen.
- Op de Laaghuissingel in Venlo zijn er plannen om in de toekomst de cateringvoorzieningen uit te voeren met de eigen studenten. Een combinatie met cateringmedewerkers is hierbij ook mogelijk. De werkzaamheden van de dienstverlener kunnen hierdoor worden aangepast of kunnen komen te vervallen. Zodra er meer duidelijkheid is over deze ontwikkelingen zal dit door Gilde Opleidingen worden aangegeven en worden besproken met de dienstverlener. Op dat moment vindt ook de afstemming plaats op welke wijze hiermee om wordt gegaan.

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

#### Doelgroep

De doelgroep van de diensten bestaat uit studenten, medewerkers en bezoekers/gasten van de negen locaties. Iedere locatie verschilt in grootte, bezetting en gemiddelde besteding. Dit is per locatie weergegeven in bijlage 1.

Alle cijfers, getallen en percentages die zijn weergegeven in dit programma van eisen zijn indicatief en er kunnen daarom geen rechten aan worden ontleend. De cijfers zijn afkomstig uit 2019, behalve voor de Marathonlaan waarbij de cijfers uit september 2019 t/m februari 2020 zijn.

### 2.2 Cateringvoorzieningen

In de huidige situatie met corona zijn de openingstijden van het restaurant op maandag t/m vrijdag van 09:30 uur tot 13:30 uur. In de situatie vóór corona waren de openingstijden van het restaurant op maandag t/m vrijdag van 10:00 uur tot 15:00 uur. De Marathonlaan is gesloten op woensdag. De restaurants zijn in het weekend gesloten. Op de Kerkeveldlaan wordt momenteel een test gedaan met vervroegde openingstijden vanaf 08:00 uur.

In de toekomstige situatie is het restaurant op alle locaties op elke schooldag minimaal open van 10:00 uur tot 15:00 uur. Gedurende de open boek periode wordt gekeken of dit voor elke locatie haalbaar is of dat er eventueel wijzigingen in openingstijden moeten plaatsvinden. De dienstverlener mag buiten deze minimale openingstijden de openingstijden naar eigen inzicht bepalen maar dit mag niet leiden tot hogere kosten voor Gilde Opleidingen. 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 Gilde Opleidingen aanhoudt. Er zijn 200 werkbare dagen per jaar. De locatie Kasteel Hillenraedtstraat is als enige locatie geopend gedurende de schoolvakanties. Tijdens de schoolvakanties is er een beperkte openstelling voor de lunch, tussen 11:30 uur en 13:30 uur, gewenst. Er wordt geen vergaderservice en banqueting verzorgd tijdens deze periode. De schoonmaak van de pantry's wordt ook

gedaan gedurende deze periode. Tijdens de vakantieperiode tussen Kerst en Oud en Nieuw is deze locatie ook gesloten. Er wordt voor deze locatie uitgegaan van 245 werkbare dagen per jaar.

### 2.3 Vergaderservices

Vergaderservice wordt uitgevoerd tijdens de aanwezigheidstijden van de medewerkers 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 8:30 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. Roerstaafjes zijn duurzaam en mogen niet van plastic zijn. Deze producten staan voor aanvang gereed in de betreffende ruimte.

Na afloop van de vergadering halen de medewerkers van de dienstverlener de thermoskannen, en eventueel het serviesgoed, op uit de vergaderruimten en/of 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. Gilde Opleidingen 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 tevoren 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 op basis van het integraal uurtarief banqueting in rekening gebracht worden bij Gilde Opleidingen.

Het totaalbedrag verkopen op rekening (geheel van vergaderservices, vergaderlunches en banqueting) over het jaar 2019 is € 205.631. Er is geen verdere specificatie van het totaalbedrag mogelijk en dit bedrag dient uitsluitend ter indicatie en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

#### Olympialaan

De Olympialaan in Roermond is de locatie waar het College van Bestuur gevestigd is. Op deze locatie worden vergaderservices of banqueting op aanvraag verzorgd vanuit de locatie Kerkeveldlaan.

### 2.4 Banqueting en evenementen (maatwerk)

De dienstverlener verzorgt extra activiteiten na overleg met Gilde Opleidingen. 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. Buiten de 9 locaties die binnen de scope van de aanbesteding vallen, zijn er enkele kleinere locaties die eventueel ook gebruik willen maken van deze services. Deze locaties kunnen de services voor diplomeringen en/of maatwerkactiviteiten afnemen.

Het bedrag totaal verstrekt aan banqueting en evenementen is opgenomen in het totaalbedrag op rekening van € 205.631. 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 Vending

De dienstverlener verzorgt de vending automaten (frisdrank- en versnaperingen) voor eigen rekening en risico.

Vanuit studenten van Gilde Opleidingen is er de wens om producten zoals broodjes ook na openingstijd af te kunnen nemen, waarbij deze producten eventueel in automaten kunnen worden aangeboden. Dienstverlener denkt na over een oplossing om te kunnen voorzien in deze behoefte en neemt dit mee in de uitwerking van het concept.

De warme drankenautomaten ten behoeve van de medewerkers vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

## 2.6 Afruimorganisatie

In de restaurants worden de (lunch)gebruikers geacht zelf hun gebruikte materialen op te ruimen door deze weg te gooien. In de restaurants worden voornamelijk disposables gebruikt. Ten aanzien van de vergaderservices en banqueting en evenementen (maatwerk) 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). Conciërges houden toezicht op het zitgebied en de aula. Van de dienstverlener wordt hier een actief beleid in verwacht.

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.

## 2.7 Verzorging pantry's

De dienstverlener maakt één keer per dag de pantry's (koffiecorners) schoon. Het vuile serviesgoed wordt één keer per dag opgehaald in de pantry's, afgewassen in de spoelkeuken, en weer schoon teruggebracht naar de pantry's. Op de Kasteel Hillenraedtstraat is er een vaatwasser aanwezig in de pantry. Deze wordt door dienstverlener in- en uitgeruimd, dienstverlener mag hier gebruik van maken.

Er zijn in het totaal 22 pantry's op de 9 locaties. Onderstaand zijn deze in een tabel weergegeven.

Locatie	Plaats	Ruimtebeschrijving	Aantal
Kasteel Hillenraedtstraat	Roermond	Pantry begane grond gang D-vleugel	1x
Kasteel Hillenraedtstraat	Roermond	Pantry 1e etage personeelsruimte	1x
Kasteel Hillenraedtstraat	Roermond	Pantry 1e etage kantoren afdeling ICT	1x
Kasteel Hillenraedtstraat	Roermond	Pantry 2e etage dienstengebied kantooruin	2x
Kerkeveldlaan	Roermond	Pantry begane grond personeelsruimte	1x
Bredeweg	Roermond	Pantry begane grond personeelsruimte	1x
Bredeweg	Roermond	Pantry 1e etage kantoorvleugel	1x
Marathonlaan	Roermond	Pantry begane grond onder trappenhuis	1x
Henri Dunantstraat	Oostrum	Personeelskamer 2e etage	1x
Laaghuissingel	Venlo	Personeelskamer Begane Grond	1x
Laaghuissingel	Venlo	Personeelskamer VAVO Begane Grond	1x
Groenveldsingel	Venlo	Pantry H&H Begane Grond	1x
Groenveldsingel	Venlo	Pantry 2e etage 2.04	1x
Groenveldsingel	Venlo	Pantry 3e etage 3.03	1x
Groenveldsingel	Venlo	Pantry 1e etage 1.08	1x
Groenveldsingel	Venlo	BG Personeelskantine	1x
Hagerhofweg	Venlo	Pantry B1 32 Docentenruimte 1e etage	1x
Hagerhofweg	Venlo	Pantry A2 24 Docentenruimte 2e etage	1x
Hagerhofweg	Venlo	Pantry 3e etage 3.03	1x
Hagerhofweg	Venlo	Pantry A0.06a Begane Grond	1x
Drakesteyn	Weert	Begane Grond Personeelskamer	1x

### 3 ASSORTIMENT EN PRESENTATIE

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

#### 3.1 Duurzaamheid

Aangezien Gilde Opleidingen haar maatschappelijke verantwoordelijkheid wil nemen, houdt de dienstverlener bij het inkopen zoveel mogelijk rekening met de duurzaamheidscriteria, 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 Gilde Opleidingen. Waar mogelijk biedt de dienstverlener duurzame producten aan waar dit niet leidt tot verhoging van prijzen voor de studenten of een kostenverhoging voor Gilde Opleidingen. 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. Het is de ambitie van de overheid en het Voedingscentrum om alle schoolkantines gezond te maken. Gilde Opleidingen wil zich ook vanuit de eigen ambitie, zich conformeren aan De Gezonde Schoolkantine.

Binnen de Gezonde Schoolkantine zijn verschillende niveaus haalbaar. De restaurants hebben in toenemende mate een gezonder aanbod en uitstraling. Voor alle restaurants gelden de basisregels:

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.

Zowel medewerkers als studenten van Gilde Opleidingen wensen een gezond(er) assortiment dat duidelijk zichtbaar is. Hierbij is het van belang dat deze producten als gezond product worden aangegeven en gepromoot. Dit zijn enkele punten die naar voren zijn gekomen tijdens enquêtes. Verschillende enquêtes met resultaten is opgenomen als bijlage 2.

Bij start van de overeenkomst wenst Gilde Opleidingen minimaal te voldoen aan de hierboven genoemde basisregels en aan de volgende uitstralingspunten:

1. Op de opvallende plaatsen bij het uitgestalde aanbod (op de balie, in vitrines en op rekken) staan betere keuzes.
2. Op de opvallende plaatsen in automaten staan alleen betere keuzes.
3. Als je eten of drinken aanbiedt bij de kassa, staan daar alleen betere keuzes.

Naast de 3 bovenstaande punten die de basis vormen voor een gezonde uitstraling van een restaurant, zijn er nog aanvullende punten die de uitstraling van het restaurant bepalen. Hoe meer punten er worden toegepast, hoe gezonder de uitstraling van het restaurant. Bij het zilveren niveau wordt voldaan aan minimaal 3 uitstralingspunten, bij het gouden niveau aan minimaal 5 uitstralingspunten en bij ideaal aan 6 van de volgende aanvullende uitstralingspunten:

1. Groente en fruit zijn aantrekkelijk gepresenteerd.
2. Op de looproute zijn betere keuzes het eerste te zien.
3. Bij (aanprijs)acties worden alleen betere keuzes aangeboden.
4. Op de menukaart of prijslijst staan voor minimaal 50% betere keuzes.

5. Op beeldmateriaal van eten of drinken in de kantine staan alleen betere keuzes.
6. Reclames op automaten van eten of drinken laten alleen producten uit de Schijf van Vijf zien.

Gilde Opleidingen heeft de ambitie om zo snel als mogelijk door te groeien naar het zilveren niveau van de Gezonde Schoolkantine. De dienstverlener presenteert een concreet plan van aanpak op welke wijze de ambitie van Gilde Opleidingen met betrekking tot gezonde voeding minimaal 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. Gilde Opleidingen 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 en verse producten zijn 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. De dienstverlener zorgt dat er gedurende de dag voldoende aanbod is van de verschillende producten uit het assortiment. Het doel is om de studenten en medewerkers van Gilde Opleidingen 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 locatie-specifiek het assortiment kan worden aangepast aan de doelgroepen.

BBL studenten zullen ook in de avonduren aanwezig zijn op de locaties. Op de Groenveldsingel zijn er naast BBL studenten ook 1 tot 2 klassen BOL studenten, 1 tot 2 dagen per week, aanwezig in de avonduren. In de toekomst wordt dit mogelijk opgeschaald en zal dit op meer locaties voor kunnen komen. Op dit moment worden er nog geen warme maaltijden aangeboden in het restaurant. Gilde Opleidingen 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 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 Gilde Opleidingen en de dienstverlener of de vergaderservice vooraf klaargezet kan worden en kan worden opgehaald door een medewerker van Gilde Opleidingen. Indien dit niet mogelijk is, kunnen extra "wachturen" doorbelast worden. De vergaderservices bestaan uit de 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:

#### Verzorging koffie en thee

Het standaard vergaderarrangement bestaat uit koffie en thee (inclusief alle condimenten) en wordt in thermoskannen geleverd:

- Koffie;
- Thee;
- Gekoeld kraanwater.

Het arrangement kan worden uitgebreid door het toevoegen van fris- en vruchtendranken en lekkernijen. 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.

Ten behoeve van de verzorging van koffie en thee buiten de aanwezigheidstijden van de dienstverlener kan worden afgesproken dat de dienstverlener het arrangement klaarzet en dat de medewerkers van Gilde Opleidingen de kannen vullen en zelf meenemen naar de vergaderzaal. Hiervoor is een aparte Vaste Verreken Prijs beschikbaar.

#### Vergaderlunches

Gilde Opleidingen hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1, maximaal € 7,00 (VVP inclusief BTW);
- Lunch 2, maximaal € 9,00 (VVP inclusief BTW);
- Lunch 3, maximaal €10,50 (VVP inclusief BTW);
- Lunch 4, maximaal €12,00 (VVP inclusief BTW);

Lunch 1, 2, 3 en 4 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 iedere dag 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.

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

De dienstverlener verzorgt de banqueting, evenementen en maatwerkactiviteiten na overleg met Gilde Opleidingen. 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 de (maatwerk) 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 Gilde Opleidingen. 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 Gilde Opleidingen 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 € 12,50 p.p.)
- 51 tot 100 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)
- 101 tot 200 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)
- 201 tot 300 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)
- Meer dan 300 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 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 non-alcoholisch (frisdranken en vruchtensappen);
- Drankenarrangement volwassene/ alcoholisch (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 Gilde Opleidingen 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. Leeftijden van

studenten verschillen aanzienlijk, waardoor er per evenementen door de organisator wordt aangegeven of er alcohol geschonken mag worden. 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). Gilde Opleidingen 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 standaard banqueting. Bij evenementen en 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 Gilde Opleidingen zich echter het recht voor een offerte op te vragen bij derden en/of uit te wijken 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 waarbij de huidige prijzen van de huidige dienstverlener als maximum gelden. Tijdens de openboek periode proberen Gilde Opleidingen en de dienstverlener een juiste balans te vinden in de prijsstelling zodat de studenten de prijzen niet meer als hoog ervaren.

De dienstverlener vindt 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, concurrerend en leiden niet tot aankopen elders. De huidige prijslijst opgenomen in bijlage 3. De prijsstelling van de producten opgenomen in de prijslijst van de huidige dienstverlener wordt opgenomen in het Prijzenblad tabblad Verkoopprijzen assortiment.

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 Gilde Opleidingen. 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. Daarentegen wordt het aanbod wel duidelijk en middels verschillende kanalen gecommuniceerd. 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 Gilde Opleidingen bepaald. Alle activiteiten zijn erop 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 prijzen zijn duidelijk zichtbaar in het restaurant geplaatst.

# Algemene informatie, processen en contract

## 5 INKOOP, PRODUCTIE, MILIEU & AFVAL

### 5.1 Leveranciers

In principe wenst Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen beschikbaar gestelde opslagfaciliteiten te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat Gilde Opleidingen 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

Gilde Opleidingen is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. Gilde Opleidingen 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 voor aanvang van het contractjaar 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 (Restafval en papier/ karton) worden gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Daarnaast streeft Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen en gaat hier flexibel mee om.

De afvoer van het afval geschiedt in (afgesloten) containers die door de afvalstoffenverwerker van Gilde Opleidingen ter beschikking worden gesteld. De kosten voor het vervoeren en verwerken van afval zijn derhalve voor rekening van Gilde Opleidingen. 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.

Gilde Opleidingen 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 FMIS systeem van Gilde Opleidingen, TOPdesk, aangegeven en 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 Gilde Opleidingen. 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 Gilde Opleidingen.

Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:

- Vergaderservice en -lunches: er geldt een afmeldingstermijn de dag voorafgaand aan de activiteit vóór 12:00 uur. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de dienstverlener de Vaste Verreken Prijs volledig doorbelasten, indien de dienstverlener aan Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen 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 Overname personeel

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving en catering cao. De eventuele eenmalige overnamekosten worden separaat opgenomen in het prijzenblad. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, kunnen later niet aan Gilde Opleidingen worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage 4. **Bijlage 4 wordt niet op TenderNed gepubliceerd maar is op te vragen via de berichtenmodule in TenderNed.**

### 6.3 Medewerkers in eigen dienst

De medewerkers in eigen dienst van Gilde Opleidingen blijven in dienst van Gilde Opleidingen en worden ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. Vanaf 1 september zijn dit vier cateringmedewerkers, in totaal 2,2842 FTE. Zij worden maximaal ingezet door de dienstverlener. De medewerkers zijn niet gebonden aan specifiek de locatie maar wel aan de stad waarin ze werkzaam zijn.

	Locatie	FTE	Contracturen per dag	Contractdagen
Medewerker 1	Groenveldsingel, Venlo	0,7596	6	Ma-di-wo-do-vr
Medewerker 2	Bredeweg/ Kerkeveldlaan Roermond	0,5212	4	Ma-di-wo-do-vr
Medewerker 3	Kasteel Hillenraedtstraat, Roermond	0,4608	4	Ma-di-wo-do-vr
Medewerker 4	Bredeweg, Roermond	0,5426	5	Ma-di-wo-do

De dienstverlener draagt er zorg voor dat deze medewerkers worden meegenomen in de nieuwe werkwijze en zich onderdeel gaan voelen van het team van de dienstverlener. Zij worden opgenomen als waren het eigen medewerkers en worden minimaal ingezet op gelijkwaardig niveau als in de huidige situatie (cateringmedewerker B werkzaamheden). Er wordt geen vergoeding voor deze medewerkers gerekend door Gilde Opleidingen.

De kosten voor ziekte e.d. zijn voor Gilde Opleidingen. Bij ziekte van deze medewerkers zorgt de dienstverlener voor vervanging. Ook bij verlof en vakantie zorgt de dienstverlener voor de vervanging. Deze medewerkers nemen overwegend vakantie op in de schoolvakanties.

#### **6.4 Personele bezetting en continuïteit**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten en houdt in de personele bezetting rekening met minder drukke perioden. Er wordt rekening gehouden met de medewerkers in dienst van Gilde Opleidingen 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.

#### **6.5 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 Gilde Opleidingen, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van Gilde Opleidingen 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.

#### **6.6 Geheimhouding**

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

#### **6.7 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)**

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met screeningsprofiel onderwijs bij

aanvang van het contract of bij start op de locatie. De VOG mag niet ouder zijn dan zes maanden en is voor rekening van de dienstverlener.

#### **6.8 Opleiding en training**

Het personeel (inclusief de medewerkers in dienst van Gilde Opleidingen) 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 Gilde Opleidingen is het van belang dat de dienstverlener merkbaar werkt aan de verbetering van de competenties en kennis van alle medewerkers.

#### **6.9 Stageplaatsen**

De dienstverlener stelt indien gewenst (een) stageplaats(en) beschikbaar aan studenten van alle opleidingen van Gilde Opleidingen. Het betreft hier stageplaatsen boven de bezetting ter kennismaking met het werkveld. Momenteel worden er 7 stageplaatsen ingevuld door de huidige cateraar. De wens is om het beschikbaar stellen van stageplaatsen voort te zetten. Uitgangspunten zijn hierbij één stageplaats op een locatie waar één cateringmedewerker staat en twee stageplaatsen op locaties waar twee of meer medewerkers van de dienstverlener staan. Het exact aantal stageplaatsen en de locaties worden in nader overleg tussen Gilde Opleidingen en dienstverlener besproken en overeengekomen.

De 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).

#### **6.10 Beloning**

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

#### **6.11 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. Gilde Opleidingen zal hierover geïnformeerd

worden. De locatiebeheerder is het directe aanspreekpunt voor Gilde Opleidingen. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe locatiebeheerder/ -manager wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan Gilde Opleidingen. De dienstverlener draagt er zorg voor dat de (nieuwe) locatiebeheerder/ -manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

### **6.12 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 van eigen medewerkers van de dienstverlener zijn volledig voor risico en rekening van de dienstverlener.

De vervanging bij ziekteverzuim en vakanties van de medewerkers in dienst van Gilde Opleidingen wordt georganiseerd door en is voor rekening van de dienstverlener.

### **6.13 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.

### **6.14 ARBO**

Gilde Opleidingen 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.

### **6.15 Bedrijfs hulpverlening (BHV)**

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

### **6.16 Sleutels**

Sleutels worden door Gilde aangereikt. Afhankelijk van de locatie worden sleutels ter beschikking gesteld of worden ze door dienstverlener opgehaald bij het servicepunt. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en/of passen van Gilde Opleidingen. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de dienstverlener gemeld bij Gilde Opleidingen. 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

Gilde Opleidingen wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren op basis van partnerschap. Van de dienstverlener wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

### 7.1 Samenwerking

Gilde Opleidingen wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. Binnen de samenwerking is Gilde Opleidingen op zoek naar een dienstverlener die ondernemerschap toont, blijft verrassen met vernieuwende elementen en is een marktexpert met kennis van de trends en ontwikkelingen binnen de branche. Onder samenwerking wordt verstaan dat:

- de dienstverlener betrouwbaar is.
- er volledige transparantie is.
- er helder gecommuniceerd wordt.
- er sprake is van gelijkwaardigheid.
- beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken waarbij de dienstverlener kennisexpert is.
- beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- er duidelijke afspraken zijn gemaakt.

### 7.2 Overlegstructuur

De communicatie tussen Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen. De dienstverlener en Gilde Opleidingen stemmen de gewenste frequentie en gespreksonderwerpen na gunning definitief met elkaar af. De dienstverlener geeft hiervoor een voorzet in zijn plan van aanpak.

### 7.3 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 Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen.

### 7.4 Transitieplan

Gilde Opleidingen hecht grote waarde aan een soepele start. De dienstverlener levert een gedegen transitieplan aan dat minimaal bestaat uit:

- 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;
- Tijdsplan.

Gilde Opleidingen 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

De dienstverlener is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

#### 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 Gilde Opleidingen. De dienstverlener geeft hierbij in een plan de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan Gilde Opleidingen, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan.

#### Externe kwaliteitsmetingen en audits

Gilde Opleidingen behoudt zich het recht om incidenteel en/of 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 dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze metingen zijn voor rekening van Gilde Opleidingen.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening. Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door Gilde Opleidingen wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht

uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

### 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:

- Uitgifteruimte inclusief apparatuur en vloer;
- Keuken- en opslagruimten inclusief vloeren;
- Spoelkeuken(s) inclusief afzuimwagens, 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;
- Koffiecorners en pantry's;
- Afwas serviesgoed en bestek in de personeelsruimten.

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 éénmaal per dag door de schoonmaakleverancier van Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen 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. Gilde Opleidingen 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 uitvoering van de dieptereiniging zijn voor rekening van Gilde Opleidingen.

## 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

Gilde Opleidingen wenst gebruik te maken van het kassasysteem van de dienstverlener. Gilde Opleidingen wenst bij start van de overeenkomst met PIN, contactloos en contant te betalen. Gedurende het contract wordt er doorgroeid naar uitsluitend PIN en contactloos en zal contant uiteindelijk verdwijnen. Het kassasysteem genereert de gewenste management-informatie voor zowel de dienstverlener als Gilde Opleidingen.

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 Gilde Opleidingen en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen Gilde Opleidingen en de dienstverlener. Goedkeuring op offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de dienstverlener zal worden verstrekt door Gilde Opleidingen. Gilde Opleidingen levert de kostenplaatsen aan.

### 9.3 Verrekening van kosten

Onderstaand zijn de kosten die in de (financiële) begroting van de restaurants opgenomen zijn, gespecificeerd. Buiten deze kosten kunnen geen andere kosten doorbelast worden zonder dat Gilde hier toestemming voor heeft gegeven.

#### Ingrediëntkosten

De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen die worden verwerkt in verstrekkingen.

#### 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 banqueting wordt weergegeven in het Prijzenblad en omvat dezelfde posten als hierboven bij het integrale uurtarief weergegeven.

#### 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.

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 Gilde Opleidingen 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: facturen@rocgilde.nl. De tenaamstelling van de facturen is als volgt:

Gilde Opleidingen  
T.a.v. crediteurenadministratie  
Postbus 1094  
6040 KB Roermond

Onderstaand is de facturatiemethodiek beschreven voor de aanneemsomperiode. Voor de periode gedurende de open boekmethodiek zullen tijdens de implementatieperiode separate afspraken met de dienstverlener ten aanzien van de facturering worden gemaakt. Van dienstverlener wordt verwacht dat er verschillende rapporten uitgedraaid kunnen worden waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen verkopen aan de counter en verkopen via TOPdesk.

### *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;
- Inkoopordernummer Spendcloud;
- Locatie;
- Aantal afnemers (groeps grootte);
- Prijs per deelnemer;
- Eventuele annuleringskosten;
- Totaalprijs.

Het FMIS TOPdesk is leidend voor de facturering van de verkopen op rekening met uitzondering van dat deel van de dienstverlening dat besloten ligt in de begroting van de restaurants. De dienstverlener neemt, indien noodzakelijk, alle werkzaamheden met betrekking tot het gebruik van het FMIS voor de cateringvoorzieningen op in het Prijzenblad. Dienstverlener verzorgt uitsluitend de activiteiten indien de aanvragen zijn voorzien van een ordernummer en/of kostenplaatsnummer.

### *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. De specificatie is op: geleverde dienst, datum, aantal afnemers (groeps grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

Op alle facturen (B- en C) staat een inkoopordernummer (vanuit Spendcloud (voorheen Proactive)) of verplichtingnummer vermeld. Definitieve invulling van de facturering ten aanzien van de B- en C-factuur zal tijdens de implementatieperiode worden overeengekomen.

## 9.5 Rapportage van (management) informatie

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

### Begroting

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 mei) aan het nieuwe schooljaar, door de dienstverlener een begroting per locatie voor de cateringvoorzieningen opgesteld en inzichtelijk gemaakt voor Gilde Opleidingen. 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 Gilde Opleidingen (indien van toepassing).

Bij het opstellen van de begroting dient de dienstverlener uit te gaan van het model zoals opgenomen in de bijlage (Prijzenblad). Na goedkeuring geldt de begroting als taakstellend budget en maakt een onlosmakelijk deel uit van het contract.

### Periodieke verslaglegging

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

- Exploitatieoverzicht met financiële resultaten;
- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI-prestatieindicator;
- 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 over het afgelopen schooljaar:

- Exploitatieoverzicht met financiële resultaten;
- Exploitatiebegroting voor het komende jaar per cateringvoorziening;
- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Afronding KPI-prestatieindicator;
- 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

Gilde Opleidingen wenst een hybride contractvorm af te sluiten. In dit geval wordt hieronder verstaan dat het eerste gedeelte van de contractperiode de open boekmethodiek gehanteerd zal worden die gedurende de contractperiode wordt omgezet in een vaste aanneemsom.

#### Open boek

Gezien de omstandigheden rondom COVID-19 en de maatregelen die invloed hebben op zowel Gilde Opleidingen als de dienstverlener zal voor de eerste periode een open boek met resultaatverplichting worden afgesloten welke op een gezamenlijk nader te bepalen moment wordt omgezet in een aanneemsom. Dit open boek contract zal gelden voor de periode totdat de beperkende overheidsmaatregelen zijn opgeheven en de samenleving en daarmee de opleidingen weer stabiel zijn of tot de datum door Gilde Opleidingen bepaald, bijvoorbeeld bij de ingebruikname van de nieuwbouw aan de Marathonlaan. De ingangsdatum van de aanneemsom zal zijn maximaal 6 maanden nadat Gilde Opleidingen en de dienstverlener de datum heeft bepaald.

Gilde Opleidingen wenst binnen het open boek een resultaatverplichting af te spreken op 2 onderdelen waarbij er een maximering zit op de personeelskosten en waarbij gemeten wordt op ratio's. Deze ratio's zijn de brutowinstmarge en het percentage algemene kosten van de omzet. Er wordt van uitgegaan dat de managementfee (indien deze wordt berekend) een vast bedrag is. Deze ratio's worden als KPI in het KPI-prestatie model opgenomen. De definitie van brutowinstmarge is de brutowinst als percentage van de omzet. De formule voor de berekening van de brutowinstmarge is  $(\text{omzet} - \text{inkoop}) / \text{omzet}$ .

#### Aanneemsom

Wanneer de samenleving en daarmee de opleidingen weer stabiel zijn, wenst Gilde Opleidingen de exploitatie van de restaurants om te zetten naar een kostenneutrale aanneemsom (het resultaat van alle locaties gezamenlijk mag niet negatief zijn). Deze contractvorm is geschikt om het ondernemerschap bij de dienstverlener te stimuleren. Gilde Opleidingen betaalt geen vaste vergoeding voor de exploitatie van de dienstverlening maar subsidieert de dienstverlener in de vorm van het leveren van 4 medewerkers (2,2842 FTE).

Een overschrijding van het budget komt voor rekening van de dienstverlener, een onderschrijding komt volledig ten gunste van de dienstverlener.

De kostenneutrale aanneemsom kan enkel worden aangepast indien het aantal pandbewoners op de locaties structureel veranderd of als dienstverlening wordt aangepast. Een bandbreedte van 15% meer of minder pandgebruikers (uitgangspunt: het aantal pandbewoners per locatie aangegeven in de bijlage 1) gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden of langer, wordt hierbij gehanteerd.

De vergaderservices, banqueting en evenementen worden op basis van vaste verrekenprijzen of op basis van een goedgekeurde offerte met elkaar verrekend.

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 september 2021 en eindigt op 31 augustus 2026 en heeft derhalve een looptijd van 5 jaar (60 maanden). De overeenkomst kan worden verlengd met 5 (vijf) opties van elk één jaar (12 maanden).

### 10.2 Indexatie

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd voor 1 mei voorafgaand aan het volgende contractjaar en worden vastgesteld in overleg met Gilde Opleidingen. De indexatie op onderstaande kosten kan niet eerder plaatsvinden dan na schriftelijke goedkeuring van Gilde Opleidingen. Het eerste moment voor indexatie is de ingang van het nieuwe schooljaar 2022/2023.

#### Verkooprijzen

Indexatie op verkoopprijzen in de restaurants mag éénmaal per jaar plaatsvinden. Deze verhoging vindt plaats met ingang van het nieuwe schooljaar (per 1 september). De dienstverlener stelt hiertoe jaarlijks nieuwe voorstellen op voor de verkoopprijzen in het komende jaar, deze worden (uiterlijk 1 juni) aan Gilde Opleidingen 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 op marktconformiteit 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 februari tot februari van dat betreffende jaar.

### Integraal uurtarief banqueting

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

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

De demarcatie tussen Gilde Opleidingen en dienstverlener is als volgt:

- Gilde Opleidingen 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 5;
- Gilde Opleidingen is verantwoordelijk voor het technisch onderhoud van alle apparatuur in de cateringvoorzieningen en sluit hiervoor een onderhoudscontract af met een erkend onderhoudsbedrijf waarbij onderhoud wordt gedaan volgens de voorschriften van de fabrikanten van de diverse apparaten;
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud, keuringen en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener;
- Bij aanvang van het contract worden het klein keukeninventaris en materialen benodigd in de front office dat bij aanvang van de overeenkomst op de locaties aanwezig zijn ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en de vervanging van deze inventaris. 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.
- Gilde Opleidingen stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- In samenspraak met Gilde Opleidingen wordt nieuw serviesgoed ten behoeve van de vergaderservices en banqueting aangeschaft. De kosten hiervoor zijn voor Gilde Opleidingen.

- De dienstverlener beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar Gilde Opleidingen.

## **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**

Gilde Opleidingen 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 prestatie-monitor is bijgevoegd in bijlage 6. Dit KPI-model wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en besproken met Gilde Opleidingen in het (tactisch en strategisch) kwartaaloverleg.

De minimale KPI's zijn:

1. Gasttevredenheid;
2. Hospitality;
3. Gezond assortiment;
4. Marktconformiteit;
5. Aansturing 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 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.

Gilde Opleidingen 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 Gilde Opleidingen zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

Gilde Opleidingen 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 LOCATIE SPECIFIEKE INFORMATIE**

De locatie specifieke kenmerken zijn als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

#### **BIJLAGE 2 ENQUÊTE KLANTBELEVINGSONDERZOEK CATERING**

De resultaten van de enquêtes zijn als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

#### **BIJLAGE 3 HUIDIGE PRIJSLIJST**

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

#### **BIJLAGE 4 OVERNAME PERSONEEL**

Het bestand met over te nemen personeel is enkel op te vragen via de berichtenmodule in TenderNed. Na aanvraag zal deze worden verstrekt.

#### **BIJLAGE 5 INVENTARISLIJST**

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

#### **BIJLAGE 6 KPI PRESTATIEMONITOR**

De KPI Prestatie-monitor is in Excel bij het programma van eisen gevoegd.