

Programma van eisen Gemeente Almere

verzorging cateringvoorzieningen



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1. INLEIDING	3
2. DOELSTELLINGEN	5
2.1 DOELSTELLINGEN	5
2.2 ALMERE PRINCIPLES	5
3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	7
3.1 PROJECT DUURZAME EN GEZONDE VOEDSELOMGEVING	7
3.2 DUURZAAMHEID EN CIRCULARITEIT	7
3.3 MILIEU	8
4. RESTAURANTS EN KOFFIEBAR	9
4.1 KENGETALLEN	9
4.2 RESTAURANTS	9
4.3 KOFFIEBAR IL LAGO	10
4.4 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE	11
4.5 PRIJSBELEID RESTAURANTS	11
4.6 VENDING	11
5. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN	12
5.1 VERGADERSERVICE	14
5.2 BANQUETING, EVENEMENTEN EN MAATWERK	15
5.3 EXCLUSIVITEIT	16
5.4 VASTE VERREKENPRIJS	17
5.5 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN	17
6. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL	19
6.1 LEVERANCIERS	19
6.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE	19
6.3 AFVALSTOFFEN	19
7. PERSONEEL EN ORGANISATIE	20
7.1 ALGEMEEN	20

7.2 OVERNAME PERSONEEL	20
7.3 PERSONELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT	20
7.4 WERKVERGUNNINGEN	20
7.5 GEHEIMHOUDING	20
7.6 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)	20
7.7 OPLEIDING EN TRAINING	20
7.8 BELONING	21
7.9 DAGELIJKE AANSTURING	21
7.10 VERVANGING MEDEWERKERS EN ZIEKTEVERZUIM	21
7.11 BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING	21
7.12 ARBO	21
7.13 BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)	21
7.14 SLEUTELS EN TOEGANGKEYS	22
8. OVERLEG EN COMMUNICATIE	22
8.1 SAMENWERKING	22
8.2 OVERLEGSTRUCTUUR	22
8.2.1 Operationeel overleg	23
8.2.2 Tactisch overleg	23
8.2.3 Strategisch overleg	23
8.3 KLACHTENPROCEDURE	23
8.4 TRANSITIEPLAN	23
9. KWALITEIT EN SCHOONMAAK	24
9.1 KWALITEITSCONTROLES	24
9.2 SCHOONMAAK	24
10. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	25
10.1 BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE	25
10.2 VERREKENING VAN KOSTEN	25
10.3 FACTURERING	26
10.4 RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE	27
11. CONTRACTVORM EN INDEXATIE	28
11.1 CONTRACTVORM	28
11.2 INDEXATIE	28

11.3	REGELING INZAKE GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS	29
12.	CONTRACTMANAGEMENT	29
BIJLAGE A	HUIDIGE PRIJSLIJSTEN	30
BIJLAGE B	OVERNAME PERSONEEL	30
BIJLAGE C	GEHEIMHOUDINGSVERKLARING	30
BIJLAGE D	KPI PRESENTATIEMONITOR	30
BIJLAGE E	HUISREGELS GEMEENTE ALMERE	30

1. INLEIDING

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

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- I. doelstellingen en scope
- II. dienstverlening
- 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 van dienstverlening minimaal wordt voorgezet, wenst de gemeente dat de dienstverlener voldoet aan de Almere Principles.

Scope van de dienstverlening

De dienstverlening die tot de scope van de aanbesteding behoort zijn:

- Verzorging cateringvoorzieningen in het stadhuis, de Steiger en het Upcycle centrum (educatiecentrum).
- Verzorging van Il Lago (koffiebar stadhuis).
- Verzorging van de vergaderservices/ vergadercentra en banqueting voor de gemeente Almere.
- Verzorging van evenementen voor de gemeente Almere.

Doelgroepen

De gemeente Almere kent een diversiteit aan locaties en daarmee ook een diversiteit aan doelgroepen die gebruik maken van de restaurants. Het Stadhuis kent voornamelijk kantoormedewerkers, de politiek en representatieve bezoekers. De koffiebar Il Lago kent naast de doelgroepen van het Stadhuis ook een publieke doelgroep zoals de burgers van de gemeente Almere. Het restaurant van de Steiger kent vooral de doelgroepen buitendienstmedewerkers en kantoormedewerkers. Het Upcycle centrum kent verschillende doelgroepen, waaronder de medewerkers, nationale en internationale bezoekers zoals als scholieren en studenten. We vertrouwen erop u met dit document te informeren & inspireren en zien uit naar uw inschrijving.



Doelstellingen en scope

Gemeente Almere



2. DOELSTELLINGEN

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en speerpunten verwoord. De huidige situatie wordt tevens in de hoofdstukken duidelijk omschreven.

2.1 Doelstellingen

De doelstelling van de gemeente Almere is het aangaan van een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die een adviserende en proactieve verantwoordelijkheid neemt. Deze samenwerking wordt aangegaan op basis van gedeelde ambities, continu verbeteren en ontwikkelen. De gemeente Almere wenst een hoge kwaliteit van de dienstverlening met ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft de gemeente Almere de onderstaande doelstellingen. De gemeente Almere:

1. wenst een sociale cateraar te contracteren die het **sociaal werkgeverschap** hoog in het vaandel heeft staan.
2. hecht er belang aan dat met sociaal ondernemerschap nieuwe activiteiten met betrekking tot eventuele nieuwe locaties, banquetingactiviteiten en uitbreiding van de dienstverlening wordt geïnitieerd. Van de dienstverlener wordt een **proactieve houding** en geen afwachtende houding verwacht.
3. ziet een belangrijke taak voor de dienstverlener in het stimuleren van de lokale en regionale economie. De dienstverlener betreft bij zijn inkoop **lokale en regionale middenstand**.
4. ziet het verduurzamen van de stad waarbij duurzaamheid een onderdeel is van elke portefeuille, als een opgave uit het coalitieakkoord. **De Almere Principles** refereren hier ook aan: een stad waar gezonde en duurzame systemen worden ontworpen. De dienstverlening is gezond en duurzaam. Dit wordt zichtbaar in zowel de inkoop, werkwijze presentatie als in de aangeboden producten. Circulariteit maakt onderdeel hiervan uit.
5. heeft samen met de provincie Flevoland Almere Centrum gekozen als pilotlocatie voor het **duurzaam en gezond maken van de voedselomgeving**. Het Stadhuis is één van de deelnemende locaties. Het is belangrijk dat het Stadhuis een voorbeeld is van duurzame en gezonde catering waar de gebruikers enthousiast van worden.
6. wenst een dienstverlener die zich opstelt als **partner** – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit – van de gemeente en haar medewerkers. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in

samenwerking met de gemeente. De gemeente is op zoek naar een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die zijn verantwoordelijkheid neemt.

7. wenst dat de kwaliteit van de cateringmedewerkers op een goed tot uitstekend niveau ligt. Termen die daarbij horen zijn: representatief, horecamatige aanpak, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam, vaardig en in het bezit van voldoende **vak- en productkennis**.
8. wenst dat de gasten van de cateringvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de gasten en bezoekers (doelgroepen) van de gemeente en verleidt de gasten om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment is vers, gezond, gevarieerd en van een **goede prijs-kwaliteit verhouding**.
9. 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 steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

2.2 Almere Principles

De dienstverlener verbindt zich aan de Almere Principles. Deze Principles staan voor een ecologisch, sociaal en economisch duurzame toekomst van Almere in 2030. De 7 uitgangspunten waar de Almere Principles voor staan zijn:

- koester diversiteit;
- verbindt plaats en context;
- combineer stad en natuur;
- anticipeer op verandering;
- blijf innoveren;
- ontwerp gezonde systemen (cradle to cradle);
- mensen maken de stad.



Dienstverlening

verzorging cateringvoorzieningen



3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven vanuit Maatschappelijk Verantwoordelijk Ondernemen waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Deze aspecten hebben betrekking op alle hoofdstukken zoals in dit deel beschreven zijn.

3.1 Project duurzame en gezonde voedselomgeving

Deze aanbesteding en het streven naar een zo duurzaam en gezond mogelijk concept maakt onderdeel uit van het "project duurzame en gezonde voedselomgeving" in Almere. Dit project is een lange termijn project waarin per fase stappen worden gezet om dichterbij de visie te komen op dit onderwerp.

De visie project duurzame en gezonde voedselomgeving in Almere wordt als volgt omschreven:

Gezond en duurzaam voedselaanbod; de nieuwe norm in Almere Centrum. Een voedselomgeving die de burger, de werknemer, de bezoeker, de gast, de consument, de reiziger inspireert en faciliteert in het maken van duurzame en gezonde voedselkeuzes. Niet via informeren, maar via verleiden. Duurzaam en gezond is de norm!

Het betreft hier een gedefinieerd gebied in Almere Centrum waar niet alleen het Stadhuis aan deelneemt maar ook de scholen, kantoren, bibliotheek en bioscoop, station, horecagelegenheden, snackbars en andere overheidsinstellingen. Op deze manier wordt het een gebied dat de burgers, werknemers, bezoekers, consumenten en reizigers faciliteert in het maken van duurzame en gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Niet via informeren maar via verleiden want het aanbod van eten en drinken ziet er heerlijk uit, is prima geprijsd en is makkelijk te kopen. Dat het gezond en duurzaam is, is zo voor de hand liggend als voedselveiligheid. De reclame-uitingen (zowel intern als extern) promoten eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieu voetafdruk heeft.

Met gezond wordt een aanbod bedoeld dat past binnen de Richtlijnen Gezonde Voeding van het Voedingscentrum. Dus een aanbod dat iets toevoegt aan de gezondheid en natuurlijk zonder dat er op smaak wordt ingeleverd. Met duurzaam wordt bedoeld overwegend plantaardig, zoveel

mogelijk seizoensgebonden, zoveel mogelijk lokaal geproduceerd, zo min mogelijk voedselverspilling, circulaire en de minst belastende productiewijzen, zo min mogelijk verpakkingen en inkoop van producten met relevante keurmerken.

3.2 Duurzaamheid en circulariteit

Binnen het project heeft de gemeente Almere een eigen visie ontwikkeld. Deze visie luidt als volgt:

De gemeente Almere legt de lat hoog als het gaat om verduurzaming van haar eigen facilitaire diensten. De gemeente Almere streeft naar duurzame en gezonde catering. Voor de gemeente Almere betekent dit: de dienstverlening toekomstbestendig is en meerwaarde biedt voor alle schakels in de keten; voor de gasten via vitaliteit en tevredenheid; voor de dienstverlener en cateringmedewerkers door een constructieve samenwerking en optimale processen; voor de gemeente als opdrachtgever door een lagere footprint, en gezondere meer betrokken en productievere medewerkers; voor de leveranciers die bijdragen aan een duurzamer en gezond landbouw- en voedsel – of zelfs breder – maatschappelijk systeem; en voor de planeet door minder druk op de planetary boundaries.

De gemeente Almere wil via gezonde en duurzame voorzieningen waarde toevoegen in plaats van te onttrekken. Binnen de cateringvoorzieningen wil zij samen met de dienstverlener toewerken naar een concept waarin bij elke keuze de meeste impact op duurzaamheid en gezondheid behalen, centraal staat. Zowel in de keuze van materialen als in de keuze van voedsel, werkwijze en processen. Zo kan de gemeente Almere een voorbeeldfunctie hebben als onderdeel van de 'Green City' door gezond en duurzaam te cateren in het Stadhuis.

De gemeente Almere verstaat onder duurzaam:

- Meer plantaardig en minder dierlijk
- Lokaal
- Seizoensgebonden en vers
- Keurmerken als hulpmiddel
- Minimalisering van voedselverspilling
- Gezond en vitaal
- Verpakkingsbewust
- Innovatief



- Circulair
- Sociale impact

Labels en keurmerken

Het percentage dat in 2019 werd behaald aan producten met keurmerken en labels op het gebied van duurzaamheid is 48,91% voor de Steiger en 79,15% voor het Stadhuis. Producten en artikelen kunnen hierbij meerdere keurmerken of labels hebben en tellen dan ook bijvoorbeeld 2 keer mee. Aan deze cijfers kunnen geen rechten ontleend worden.

Deze cijfers vormen het uitgangspunt voor de dienstverlening rond keurmerken. De gemeente Almere verwacht van de dienstverlener ieder jaar, bij aanvang van de nieuwe contractperiode, een plan van aanpak op welke wijze dit verhoogd wordt om zo aan de ambitie van de gemeente Almere te voldoen.

Circulariteit

De gemeente Almere zet in op de circulaire en lokale economie waarin waarde wordt toegevoegd in plaats van onttrokken. Dit houdt in dat de gemeente Almere streeft naar:

- het minimaliseren van waterverbruik en CO₂-uitstoot.
- naar een nieuwe verhouding in het gebruik van plantaardig en dierlijk eiwit (eiwittransitie).
- het gebruik van materialen met een minimale impact.
- alternatieven voor disposables of single-use plastics.
- het gebruik van verpakkingen te minimaliseren.
- het minimaliseren van het energieverbruik.
- het maximaal in omloop houden van producten, materialen en grondstoffen.

Daarnaast wenst de gemeente Almere daar waar mogelijk circulair in te kopen. De essentie van circulair inkopen is dat de dienstverlener borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.

3.3 Milieu

De gemeente Almere is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. De gemeente Almere hecht dan ook waarde aan een actief milieubeleid van

de dienstverlener. De dienstverlener dient continu op zoek te zijn naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO₂ uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener dient zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe te passen. Hierbij wordt het milieubelastend materiaal en plastic uitgesloten.

De dienstverlener gaat zorgvuldig om met milieuaspecten. De dienstverlener overlegt hiertoe jaarlijks voor aanvang van het contractjaar een actie-/ verbeterplan. 6 maanden na de opstart van het contract wordt het eerste actie-/ verbeterplan aangeleverd. Hierin wordt minimaal aandacht besteed aan de onderstaande aspecten:

- Energie- en waterverbruik;
- Afval- en afvalscheiding;
- Verpakkingen inclusief eenmalig servies;
- Voedselverspilling en derving;
- Het gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Opleiding en werkinstructies medewerkers.

De dienstverlener past zoveel mogelijk milieu- en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe.

4. RESTAURANTS EN KOFFIEBAR

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de restaurants Stadhuis en De Steiger en de Koffiebar Il Lago.

4.1 Kengetallen

Onderstaand zijn de kengetallen van de locaties beschreven. Deze informatie is verzameld op basis van de managementinformatie uit 2019. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen. De gemiddelde besteding is inclusief btw.

2019	Stadhuis	Il Lago	De Steiger
 Aantal personen	1.525	1.525	78**
 FTE	1.329	1.329*	77
	264	172	31
€	€ 3,16	€ 2,61	€ 3,97

* Het aantal medewerkers van de gemeente, exclusief bezoekers publiekshal

** Dit zijn de vaste mensen op de Steiger. Er zijn ook per maand circa 100 mensen via uitzendbureaus werkzaam.

De restaurants en Il Lago zijn gedurende 255 dagen per jaar geopend.

De gemeente Almere zal gedurende de komende tijd het thuiswerkbeleid aanpassen. Dit houdt in dat gemiddeld een medewerker 2 tot 3 dagen thuis zal werken en naar de gemeente komt om samen te werken en te overleggen. Het aantal pandbewoners blijft gelijk maar effectief zullen dagelijks minder mensen aanwezig zijn. De gemeente Almere probeert om het aantal thuiswerkers over de weekdagen te verdelen zodat er niet hele grote pieken op de drukke dagen ontstaan.

In onderstaande tabel is de informatie verzameld gedurende de eerste 3 maanden van 2020. Aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. De gemiddelde besteding is inclusief btw.

2020	Stadhuis	Il Lago	De Steiger
 Aantal personen	1.595	1.595	77**
 FTE	1.358	1.358	74
	281*	168*	28
€	€ 3,53	€ 2,85	€ 4,28

* Het aantal gasten is respectievelijk per dag voor januari, februari en maart: 306, 329 en 209. Voor Il Lago is het respectievelijk per dag 160, 175 en 168

** Dit zijn de vaste mensen op de Steiger. Er zijn ook per maand circa 100 mensen via uitzendbureaus werkzaam.

Locatie Stadhuis

Het restaurant van het Stadhuis is gesitueerd in de F-vleugel op de eerste verdieping van het Stadhuis. Het restaurant is voorzien van een bereidingskeuken, centraal gelegen uitgifte punt en een spoelkeuken. Er zijn ongeveer 220 zitplaatsen in het restaurant.

Het restaurant is tenminste geopend van 11:30 uur tot en met 14:00 uur. De dienstverlener is vrij in het vaststellen van ruimere openstellingstijden. Dit mag echter niet kostenverhogend werken. Hierbij dient de opdrachtnemer binnen de kaders van deze offerteaanvraag en overige facilitaire kaders te blijven.

Locatie de Steiger

Dit bedrijfsrestaurant met 40 zitplaatsen staat open voor ongeveer 80 medewerkers van de binnendienst en ongeveer 40 medewerkers van de buitendienst. Er staat de opdrachtnemer een restaurant van ongeveer 270 m2 beschikbaar met hiernaast een bereidingsruimte van ongeveer 40 m2.

Locatie Stadhuis – Il Lago

Il Lago is de espressobar van het Stadhuis. Op de begane grond in de publiekshal is een bar gerealiseerd toegankelijk voor de medewerkers van de gemeente en de bezoekers van de publiekshal.

4.2 Restaurants

Buiten de openingstijden van de restaurants voor lunch, zijn de restaurants toegankelijk als ontmoetingsplek of werkplek en wordt een assortiment aangeboden dat bij het moment van de dag past. De dienstverlener zorgt



ervoor dat de exploitatie van de restaurants op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de doelstellingen van de gemeente Almere. Het lunchconcept is een informele setting waarbij versbeleving, kwaliteit en een toegankelijk en gevarieerd assortiment centraal staan. Gasten worden klantgericht verleid en er wordt gebruik gemaakt van storytelling om een boodschap uit te dragen.

Het assortiment van beide restaurants wordt afgestemd op de doelgroepen die hier aanwezig zijn. De doelgroep van De Steiger is wezenlijk anders dan de doelgroepen die gebruik maken van het restaurant in het Stadhuis.

Afrekenen

De gasten betalen in beide restaurants met PIN en NFC (contactloos). Voor het restaurant de Steiger bestaat ook de mogelijkheid om met contact geld af te rekenen. De locatie Stadhuis heeft 3 bemenste kassa's en De Steiger heeft 1 bemenste kassa.

Assortiment

Het assortiment ten behoeve van de restaurants is opgebouwd uit een basis en aanvullend assortiment, waarbij het basis assortiment dagelijks aanwezig is. Het basisassortiment stelt de medewerkers van de gemeente Almere in de gelegenheid een lunch te nuttigen tegen vastgestelde, betaalbare (lagere) prijzen.

Er wordt verwacht dat het gehele assortiment aansluit bij de duurzaamheidsdoelstellingen van de gemeente Almere. De medewerkers van de gemeente Almere worden verleid om te kiezen voor gezonde producten maar de on- en minder gezonde producten verdwijnen nadrukkelijk niet uit het assortiment. De keuze voor deze producten ligt bij de medewerkers van de gemeente Almere. De samenstelling van het assortiment valt onder de verantwoording van de dienstverlener. Het is belangrijk dat er sprake is van keuzevrijheid en verschillende combinatiemogelijkheden.

Gratis verstrekkingen

Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.), mayonaise, ketchup (en andere sauzen), worden in de prijzen van de producten verwerkt. Ook servetten en tandenstokers worden gratis verstrekt en in de prijzen van producten verwerkt. Dressings, oliën en sauzen voor de saladebar zijn opgenomen in de prijzen voor de salades.

Afruimorganisatie

In beide restaurants ruimen de gasten het serviesgoed en het afval zelf op door op de afruimplek het servies in de hiervoor bestemde bakken te deponeren en het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken. Het afval wordt gescheiden ingezameld.

4.3 Koffiebar Il Lago

De exploitatie van de koffiebar heeft in het huidige contract plaatsgevonden voor eigen rekening en risico van de huidige dienstverlener. In het nieuwe contract wordt deze situatie anders. Alle aanwezige (inbouw) keukenapparatuur in de koffiebar is van de gemeente Almere evenals alle accessoires en meubelelementen. De dienstverlener mag hier om niet gebruik van maken.

De koffiebar heeft als minimale eisen dat er een koffieautomaat staat en een foodautomaat. De luxe koffieautomaat wordt geplaatst vanuit het warme drankencontract dat de gemeente heeft met Selecta. De foodautomaat wordt geplaatst vanuit de dienstverlener waarbij er zoveel mogelijk rekening gehouden wordt de duurzaamheidsprincipes en hetgeen is beschreven in hoofdstuk 3.

De dienstverlener mag echter ook de koffiebar exploiteren zoals deze is bedoeld. Dit wordt overgelaten aan de dienstverlener. Indien de dienstverlener de koffiebar wil exploiteren dan is dit voor eigen rekening en risico en doet hier een voorstel voor in zijn plan van aanpak. De gemeente Almere behoudt zich het recht voor om ervan af te zien om gebruik te maken van het voorstel.

Afrekenen

In de koffiebar wordt bemenst afgerekend en kunnen gasten met PIN en NFC (contactloos) betalen.

Assortiment

Het assortiment van de foodautomaat voldoet aan de doelstellingen qua duurzaamheid zoals beschreven in hoofdstuk 3. Indien dienstverlener een koffiebar gaat exploiteren dan zal het assortiment ook voldoen aan deze doelstellingen.

Gratis verstrekkingen

Er worden geen producten gratis verstrekt in de koffiebar of automaten.



Afruimorganisatie

Er wordt geen gebruik gemaakt van serviesgoed in de koffiebar. Er wordt gebruik gemaakt van duurzame disposables.

4.4 Signing, presentatie en promotie

Onderstaande geldt voor alle restaurants en alle andere cateringvoorzieningen die door de dienstverlener worden geëxploiteerd en optioneel de koffiebar indien deze door de dienstverlener geëxploiteerd wordt.

Signing en presentatie

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De dienstverlener presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van, de gemeente Almere. De prijs van de producten is goed zichtbaar. Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte worden altijd herkenbaar bij het product aangegeven. Ook de verplichte informatie met betrekking tot allergenen wordt bij het product vermeld. Verder informeert de dienstverlener de gasten van de restaurants over duurzaamheid en duurzame initiatieven. De dienstverlener werkt aan de uitstraling van de voorzieningen waarin de uitstralingseisen van de Richtlijnen gezondere kantines herkenbaar zijn verwerkt.

Promotie

Het uitgangspunt voor toelaatbare promotie is dat medewerkers en gasten niet actief worden benaderd. De inzet van promotie mag niet tot verzwaring van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, met (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. De gemeente Almere geeft de mogelijkheid om gebruik te maken van intranet voor promotie en publicatie van o.a. menu's. De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken van verschillende acties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

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. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor acties ter promotie.

4.5 Prijsbeleid restaurants

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de beide restaurants. De dienstverlener is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten. De producten uit het basisassortiment hebben een lagere opslag om zo de medewerkers in de gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen in de restaurants en koffiebar Il Lago zijn de huidige prijslijsten ter indicatie bijgevoegd als bijlage A.

De verkoopprijs in de restaurants en de koffiebar Il Lago is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw. Het assortiment mag voor het Stadhuis en de Steiger anders zijn van samenstelling. Echter de prijzen van de(zelfde) producten zijn over beide locaties gelijk.

Aangezien de koffiebar Il Lago ook door externen bezocht kan worden liggen de verkoopprijzen van koffiebar Il Lago hoger dan in het restaurant van het Stadhuis. De prijzen zoals deze gehanteerd worden in de koffiebar Il Lago zijn marktconform en liggen in lijn met commerciële exploitaties in de omgeving. De prijzen zullen minimaal één maal per jaar worden vergeleken met de commerciële exploitaties in de omgeving. Dit zal worden opgenomen in de KPI's. Een prijslijst met de huidige prijzen is toegevoegd als bijlage A.

4.6 Vending

Er zijn momenteel geen vending automaten aanwezig bij zowel op het Stadhuis als op de Steiger. Bij de gemeente Almere zijn op de verschillende locaties warme dranken automaten geplaatst waar de medewerkers van de gemeente Almere gratis warme dranken uit kunnen halen. De verzorging van deze automaten en de inkoop van producten wordt door de automatenleverancier verzorgd en valt buiten de scope van deze aanbesteding.

De gemeente Almere heeft de wens om een pilot te starten waarbij er warme maaltijden worden verstrekt buiten de openingstijden van het restaurant. De maaltijden kunnen door medewerkers meegenomen worden naar huis of in de avonduren worden genuttigd. De medewerkers betalen deze maaltijden. De gemeente ziet dit terug in de beschrijving van het concept. Na de pilot wordt besloten of van deze dienstverlening gebruik gemaakt blijft worden.

5. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN

Banquetingactiviteiten kunnen worden opgedeeld worden in vergaderservices en andere banquetingactiviteiten. Bij de invulling van de vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid in hoofdstuk 3.

In het Stadhuis en in de Steiger zijn vergaderzalen aanwezig waar vergaderservice wordt verzorgd. De vergaderingen kennen verschillende niveaus, van basis vergaderingen tot vergaderingen met een hoge representativiteit. De vergaderservice wordt direct op de vergadertafel geplaatst of daar waar aanwezig, op een buffet in de vergaderzaal. Er wordt voor vergaderservices gebruik gemaakt van porseleinen serviesgoed, glaswerk, bestek en servetten. De dienstverlening wordt op aanvraag verzorgd. De reservering verloopt via het FMIS systeem van de gemeente Almere (Planon). De dienstverlener dient rekening te houden met een flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant om en reageert flexibel op ad hoc aanvragen.

De dienstverlener verzorgt tevens op aanvraag de andere banquetingactiviteiten zoals jubilea, borrels, raadsvergaderingen en evenementen. Deze banquetingactiviteiten worden uitgevoerd op verschillende niveaus te weten kwalitatief goede dienstverlening tot hoogwaardige, representatieve dienstverlening. Het is te allen tijde mogelijk om buiten de reguliere verstrekkingstijden banqueting af te nemen.

Voor de banqueting aanvragen op maat wordt voor iedere aanvraag een offerte opgesteld door de dienstverlener.

Banquetingboek

De dienstverlener presenteert de veelvoorkomende arrangementen in een banquetingboek en mag aangevuld worden met arrangementen voor maatwerk. Dit banquetingboek wordt digitaal beschikbaar gesteld. Belangrijke uitgangspunten bij het samenstellen van het banquetingboek zijn creativiteit, duurzaamheid en flexibiliteit.

Alle banquetingarrangementen zijn weergegeven in het banquetingboek welke door de dienstverlener wordt opgesteld. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van het banquetingboek. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met (de servicedesk van) en na

goedkeuring van de gemeente Almere. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn dan zorgt de dienstverlener voor tijdige aanpassing en doorgifte aan de gemeente Almere. De dienstverlener zorgt voor een aantrekkelijk format waarin de arrangementen worden weergegeven.

In 2019 is gedurende het jaar het onderstaande verstrekt aan verkopen op rekening (vergaderingen, banqueting, evenementen en maatwerk). Dit bedrag dient uitsluitend ter indicatie en er kunnen geen rechten aan ontleend worden. In de huidige situatie wordt er weinig gebruik gemaakt van de koffie- en theeservice omdat de medewerkers deze zelf halen uit de beschikbare automaten bij de vergaderzalen. Dit aantal zal ook in de toekomst minimaal veranderen.

	2016	2017	2018	2019
Stadhuis	€ 915.315	€ 826.134	€ 598.812	€ 683.142
Raadsgriffie			€ 133.139	€ 136.416
De Steiger			€ 65.796	€ 76.488
TOTAAL	€ 915.315	€ 826.134	€ 797.747	€ 896.046

Het Stadhuis van de gemeente Almere is er in de toekomst om te ontmoeten. Medewerkers hebben het recht om één dag op het Stadhuis te zijn met een maximum van 30%.

Een van de locaties waar vergaderservices, banqueting en evenementen verzorgd worden is het Upcycle centrum. Deze aanvragen gaan via het evenementenbureau van de gemeente Almere. Dienstverlening wordt enkel op afroep verleend.

Vergaderzalen

Onderstaand is in een tabel weergegeven het overzicht van de vergaderzalen weergegeven. Het betreft hier de vergadercentra in het stadhuis (inclusief vergadercentrum in de kelder) en de buitenlocaties van de gemeente Almere.



Object.Naam	Ruimte naam	Aantal personen
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Den Uylkamer (GBC-BELEID)	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Kamer 'Haven'	16
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Kamer 'Hout'	10
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Kamer 'Stad'	21
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Kamer 'Buiten'	11
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Collegekamer	8
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	SB plein B3	
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Ondernemersplein-OP	
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Burgerzaal	150
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Trouwzaal	60
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Raadzaal	168
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Omloop raadzaal midden	120
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Restaurant	120
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Red Box (vh Black Box)	30
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Sweat room	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Rainbow	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Hidden room	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Vergaderkamer	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Vergaderkamer	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Vergaderkamer	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Scholekster	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Vergaderruimte	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Vergaderruimte	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Vergaderruimte	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Nachtwacht	4

Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Purple brain	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Vissenkomp	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	OSBP (MS Curry)	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	J. Goodall	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Safari	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	C4A2	12
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	C4A1	12
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Venturi	5
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	de Bibliotheek	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	De Vijf	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	De Vijfhoek	5
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Atelier Stad	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Atelier Hout	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Atelier EOG klein	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	de Groene Kathedraal	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Het Kasteel	7
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Garden of love and fire	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Atelier SBL groot	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Atelier SBL klein	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Utopia	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Werkatelier	5
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Atelier Floriade	4
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	D10 Klein	3
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	D10 Groot	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	FZ BHV / Vergaderkamer (alleen voor FZ)	12
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Dreeskamer	10
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Verwey-Jonkerkamer (GBC-COM)	12

Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Thorbeckekamer (GBC-GMT)	12
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Van Someren-Downerkamer (GBC-ondersteuning GMT)	10
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	De Gaay-Fortmankamer	6
Stadhuisplein 1 - Stadhuis	Goudsmitskamer	10
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Centrale ruimte	75
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Zaal 2. Dialoogruimte	6
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Zaal 3. Huiskamer	3
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Zaal 4. Conversatiekamer	2
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Zaal 5 Opleidingslokaal B	8
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Zaal 7. Inspiratieruimte	8
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Lounge kamer	6
Stadhuisplein 2 - De Voetnoot	Zaal 6. Opleidingslokaal A	7

In het vergadercentrum in de kelder van het stadhuis zijn twee warme drankenautomaten buiten de vergaderzalen aanwezig. Hier kunnen gebruikers van de vergaderkamers gebruik van maken.

Op de Steiger zijn de volgende vergaderzalen beschikbaar:

Vergaderruimtes beneden

- Museumkamer (max. 4 personen)
- Groene kamer (max. 6 personen)

Vergaderruimtes boven

- Grote vergaderzaal (max. 8 personen)
- Kleine vergaderzaal (max. 6 personen)
- Spreekkamer (max. 3 personen)

5.1 Vergaderservice

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de dienstverlener uitgevoerd tussen 8:00 uur en 17:00 uur. De dienstverlener houdt rekening met de flexibele inzet van

medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant. Indien buiten deze tijden vergaderservices worden besteld dan kunnen extra "wachturen" worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting. Het kan voorkomen dat er voor andere locaties dan het Stadhuis en De Steiger vergaderlunches worden gevraagd. De dienstverlener maakt deze klaar, de bezorging naar andere locaties wordt door de dienstverlener verzorgd. Deze bezorgkosten zullen op basis van het integraal uurtarief banqueting worden berekend.

Verzorging van vergaderingen

Indien er voor vergaderingen toch koffie en thee wordt besteld, zetten de medewerkers van de dienstverlener op basis van het reserveringsschema uit Planon, het koffie- en theearrangement klaar. Het koffie- en theearrangement is gebaseerd op 2 consumpties per persoon en is inclusief suiker, melk, theezakjes, zoetjes en eventueel roerstaafjes. Gekoeld kraanwater maakt standaard onderdeel uit van het koffie- en theearrangement. Vergaderingen kunnen worden uitgebreid met frisdranken, lekkernijen en andere versnaperingen. Vergaderingen vinden in principe plaats met serviesgoed tenzij uitdrukkelijk is gevraagd naar disposables.

Onderstaand wordt de standaard vergaderservices weergegeven. Het standaard arrangement bestaat uit koffie, thee en water en is voldoende. De arrangementen worden in de vergaderzaal op de tafel gereedgezet.

- koffie;
- thee;
- gekoeld kraanwater.

De personeelskosten worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement. Als de gemeente vraagt om het arrangement uit te serveren dan kan de dienstverlener hier extra uren voor in rekening brengen tegen het integraal uurtarief banqueting.

Verzorging van lunches

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de dienstverlener verzorgd en klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) in de vergaderzalen of afgesproken ruimten.

Bij de samenstelling van de lunches wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. Dit houdt in dat binnen de lunches ook variatie plaats dient te vinden. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. In overleg met de gemeente Almere kan hiervan afgeweken worden.

De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de dienstverlener vrij om meerdere lunches op te nemen in het banquetingboek. De dienstverlener neemt tevens producten in het banquetingboek op waarmee de lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep, warme snack, etc.

De gemeente Almere hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 5,75 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 7,00 per persoon;
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 8,50 per persoon.

Lunch 1, 2 en 3 verwijzen hier naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten, dranken en fruit. Kraanwater met of zonder een schijf fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch.

De personeelskosten van deze arrangementen worden berekend op basis van het bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement.

Na afloop van de vergadering halen de medewerkers van de dienstverlener het gebruikte serviesgoed weer op uit de vergaderzalen en maken deze weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij de servicedesk van de gemeente Almere. Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dienen de thermoskannen en het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:30 uur opgehaald te worden.

5.2 Banqueting, evenementen en maatwerk

Naast het verzorgen van vergaderservices dient de dienstverlener ook de overige banquetingactiviteiten en evenementen te verzorgen. Overige banquetingactiviteiten zijn bijvoorbeeld borrels, recepties en jubilea. De dienstverlener verzorgt deze activiteiten op basis van vaste arrangementen die in het banquetingboek zijn opgenomen. Alle andere activiteiten zoals evenementen of maatwerk worden op basis van een offerte uitgebracht.

Banquetingarrangementen

Tijdens een receptie, borrel, jubileum of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van onderstaande drankjes eventueel aangevuld met één van de borrelarrangementen. De dienstverlener baseert de personeelskosten van de arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van de gemeente Almere kunnen de arrangementen worden uitgebreid met bediening. Deze extra kosten worden op basis van nacalculatie tegen het integrale uurtarief banqueting doorbrekend. Combinaties van de onderstaande arrangementen behoort tot de mogelijkheden.

Drankenarrangement

- Drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, vruchtensappen, mineraalwater (plat en bruisend), wijn (rood en wit) en bier (per flesje)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,00 per persoon.
- Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, diverse soorten (vruchten)sappen, mineraalwater (plat en bruisend)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 4,25 per persoon.

Borrelarrangement

De standaard borrelarrangementen bestaan uit het volgende:

- koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 4,00 per persoon;
- koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon;
- luxe koude en warme hapjes rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.

Ook bij de borrelarrangementen wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het



verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de ruimtes voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij de servicedesk van de gemeente Almere.

Indien de banquetingactiviteit afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dient het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:30 uur opgehaald te worden.

Maatwerk

De dienstverlener verzorgt de (maatwerk) evenementen na overleg met de gemeente Almere. (Maatwerk) Evenementen zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. De gemeente Almere verwacht van haar dienstverlener per activiteit een passend voorstel (offerte op maat) dat concurrerend is met de markt. Uitgangspunt hierbij is dat de catering van een maatwerkactiviteit een goede kwaliteit heeft die positief bijdraagt aan het gewenste niveau en sfeer van het evenement. De gemeente Almere verwacht van de dienstverlener een adviserende rol ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten.

Politieke Markt

De gemeenteraad van de gemeente Almere vergadert één avond in de week tussen 19:00 uur en 23:00 uur (circa 33 donderdagavonden per jaar) op de zogenaamde Politieke Markt. De overleggen vinden in maximaal 4 vergaderzalen plaats en hebben een vaste begin- en eindtijd. Dit heet de carrousel. Aan het einde van de avond vindt er een plenaire bijeenkomst plaats met een kort debat en besluitvorming. De vaste vergadertijden van de Politieke Markt zijn van:

- 19:00 uur tot 21:30 uur Carrousel
- 21:30 uur tot 21:45 uur pauze
- 21:45 uur tot 23:00 uur plenaire bijeenkomst in de Raadszaal met afsluitende borrel. Eindtijd kan iedere keer afwijken en staat daarmee niet vast.

Voorafgaand aan de Politieke Markt is er vanaf 17:30 uur de mogelijkheid voor raadsleden, fractieassistenten en ambtenaren gebruik te maken van een diner.

De dienstverlener verzorgt tijdens de Politieke Markt ten behoeve van ambtenaren en politieke vertegenwoordigers diverse cateringdiensten. De

omvang van de dienstverlening wisselt sterk en is afhankelijk van de onderwerpen. De catering rondom de Politieke Markt levert een bijdrage aan de realisatie van een prettige ontmoetingsplek tussen politieke vertegenwoordigers, ambtenaren en inwoners van de gemeente Almere. Gast- en servicegerichtheid en kwaliteitsbewustzijn zijn daarbij belangrijke elementen.

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd ten aanzien van het diner:

- De griffie geeft wekelijks het aantal te verwachten gasten door.
- Een kwalitatief goede en verse maaltijd voor het maximumbedrag van € 15 per persoon. De maaltijd bestaat uit een hoofdgerecht en nagerecht en is inclusief water en/of jus d'orange.
- Er is altijd een keuze tussen vis, vegetarisch, vlees en vegan.
- De maaltijd mag geserveerd worden in buffetvorm of als plateservice.

De definitieve invulling van de Politieke Markt zal met de dienstverlener worden besproken waarna op basis hiervan een offerte wordt gemaakt en de prijs wordt afgesproken.

5.3 Exclusiviteit

De gemeente Almere gaat ervan uit dat de dienstverlener alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter de gemeente behoudt zich ook het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om banqueting en evenementen. Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten is de dienstverlener de preferred supplier.

Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De dienstverlener heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Daarnaast behoudt de gemeente Almere zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de dienstverlener, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Een eventuele dienstverlening door derden dient evenwel door de dienstverlener gecoördineerd te worden. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.



5.4 Vaste verrekenprijs

De vergaderservices en arrangementen uit de banquetingmap worden verrekend op basis van vaste verrekenprijs (VVP). Dit wil zeggen dat alle kosten ten behoeve van het arrangement (waaronder inbegrepen maar niet limitatief de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen en algemene kosten) zijn opgenomen in de prijs van het arrangement. De VVP is inclusief btw.

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + BTW.

5.5 Reserveringen en annuleringen

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea), extra activiteiten en maatwerk verlopen via het FMIS systeem van de gemeente Almere (Planon). Bestellingen lopen altijd via het Servicepunt. Het komt soms voor dat door het Servicepunt bestellingen ad-hoc (telefonisch) doorgegeven worden. De gemeente Almere verwacht van de dienstverlener dat er ingespeeld kan worden op korte termijn aanvragen.

Reserveringsprocedure

- Bestellingen voor vergaderservices worden uiterlijk voor 12:00 uur de werkdag voor aanvang van de activiteit digitaal aangevraagd.
- Voor reserveringen van "grote" aanvragen geldt een aanmeldingstermijn van minimaal 5 werkdagen. Dit geldt met name voor vergaderlunches voor meer dan 50 personen.
- Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd.
- Maatwerkactiviteiten worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen dient de offerte te worden opgeleverd aan de gemeente Almere.

Annuleringsregeling

Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de dienstverlener de VVP geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van de gemeente Almere.

Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:

- Vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten: er geldt een afmeldingstermijn van 24 uur voorafgaand aan de activiteit. Bij "grote" aanvragen zoals hierboven genoemd (50 personen en meer) geldt een

termijn van 3 werkdagen. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de dienstverlener de VVP volledig doorbelasten, indien de dienstverlener aan de gemeente Almere aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

- Maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering tot 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat dienstverlener aan de gemeente Almere aantoonbaar dient te kunnen maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

Indien bovenstaande voorkomt dient de dienstverlener hiervan melding te maken in de managementrapportage.



Algemene informatie, processen en contract



6. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL

6.1 Leveranciers

De dienstverlener maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast voldoen de leveranciers aan de doelstellingen van de gemeente Almere.

6.2 Opslag, productie en distributie

De dienstverlener is verplicht de door de gemeente Almere beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat de gemeente Almere en de dienstverlener een evenwicht 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 beperkt de leveringen (uitgezonderd die van dagvers producten) tot een minimum om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugbrengen van de verkeersmobiliteit.

Uitgangspunt voor de productie en distributie van de voedingsmiddelen is de meest efficiënte methode in combinatie met het te bieden assortiment. De productie en distributie van de voedingsmiddelen vindt conform de vigerende wet- en regelgeving plaats.

6.3 Afvalstoffen

De dienstverlener is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van de gemeente Almere. Afvalstoffen (PMD, rest afval, plastics, papier, glas, GFT) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Daarnaast streeft de gemeente Almere naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop rekening mee te houden. Indien het afvalstoffenbeleid van de gemeente Almere gedurende de contractperiode verandert, zal de dienstverlener zich hierbij aan sluiten.

De dienstverlener deponeert het afval in de containers van de gemeente Almere. De dienstverlener is verantwoordelijk voor eventuele inzameling van oliën en vetten door een erkend vetverwerker. De kosten of opbrengsten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

De gemeente Almere stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking. De dienstverlener dient deze eis door te vertalen naar haar leveranciers.



7. PERSONEEL EN ORGANISATIE

7.1 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.

De gemeente Almere stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het gehele cateringteam. Het team heeft een horeca-matige aanpak en een hoge mate van gastvrijheid en gastgerichtheid. De medewerkers van de dienstverlener stralen gastvrijheid uit. De gemeente Almere verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen van minimaal de leidinggevende op locatie van de dienstverlener. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis.

De medewerkers van de dienstverlener dienen zich te conformeren aan de huisregels van de gemeente Almere die als bijlage E.

7.2 Overname personeel

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. 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 de gemeente Almere worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage B. Bijlage B is op te vragen via TenderNed bij de aanbestedende dienst.

7.3 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 zoals gedurende het reces. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

7.4 Werkvergunningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener leidt tot een boete voor de gemeente, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van de gemeente Almere 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.

7.5 Geheimhouding

De dienstverlener en haar medewerkers zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienaangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locatie van de gemeente Almere ter kennis komen. De medewerkers van de dienstverlener tekenen een geheimhoudingsverklaring, die als bijlage C bij dit document is gevoegd.

7.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan de gemeente Almere. De medewerkers van huidige dienstverlener overleggen bij aanvang van de overeenkomst ook deze (nieuwe) documenten.

Medewerkers van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

7.7 Opleiding en training

De dienstverlener verzekert zich er tijdens de aannameprocedure van dat alle (nieuwe) personeelsleden de vaardigheden bezitten die nodig zijn voor het werk dat zij zullen doen. Als vervolgens blijkt dat de vaardigheid van enig nieuw personeelslid beneden het niveau ligt dat redelijkerwijs verwacht kan worden in een bepaalde functie, zal de dienstverlener verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor de gemeente Almere is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Bij aanvang zal een nulmeting worden gedaan door de dienstverlener op basis waarvan een opleidingsplan wordt gemaakt. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast voor het volgende jaar. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt tevens voor tijdelijke en ambulante medewerkers en uitzendkrachten.



7.8 Beloning

De dienstverlener hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen de gemeente Almere en de dienstverlener schriftelijk zijn overeengekomen.

7.9 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een locatiemanager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening over alle locaties. Deze locatiemanager is het directe aanspreekpunt voor de gemeente Almere. Voor de locatie De Steiger stelt de dienstverlener een operationeel aanspreekpunt aan. De locatiemanager en de medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze locatiemanager wordt deze adequaat vervangen. De gemeente Almere wordt hierover geïnformeerd door de dienstverlener bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe locatiemanager wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan de gemeente Almere. De gemeente Almere kan invloed uitoefenen op de aanname. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat de (nieuwe) locatiemanager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

7.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. De vervangende medewerkers beschikken minimaal over een HACCP-opleiding. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). De kosten voor de vervanging van de cateringmedewerkers in dienst van de dienstverlener worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van de dienstverlener.

7.11 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

De dienstverlener is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de cateringvoorzieningen. 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.

De dienstverlener ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging volgens de geldende HACCP-richtlijnen.

7.12 ARBO

De gemeente Almere rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Bij aanvang van de werkzaamheden stelt de dienstverlener een RI&E op welke jaarlijks met de gemeente Almere wordt geëvalueerd.

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.

7.13 Bedrijfs hulpverlening (BHV)

De bedrijfs hulpverlening wordt door de gemeente Almere zelf georganiseerd. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot bedrijfs hulpverlening naar de medewerkers en verleent hieraan zijn medewerking. De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van de gemeente en hoeven niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken. De dienstverlener is, binnen de cateringvoorzieningen, in het bezit van een eigen EHBO-does.



7.14 Sleutels en toegangkeys

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en/of toegangkeys van de gemeente Almere. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de dienstverlener gemeld bij de gemeente Almere. Indien door het verlies van sleutels en/of toegangkeys, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de dienstverlener.

8. OVERLEG EN COMMUNICATIE

De gemeente Almere 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.

8.1 Samenwerking

De gemeente Almere wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. De gemeente verstaat onder samenwerking 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 en adviseur is op zijn vakgebied.
- beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- er partnership is met duidelijke afspraken.

8.2 Overlegstructuur

De communicatie tussen de gemeente Almere en de dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Frequentie	1 keer per maand	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen dienstverlener	Locatiemanager en Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen gemeente Almere	Contractmanager	Contractmanager en Teammanager	Teammanager, Contractmanager Strategisch Inkoper

* Regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor de gemeente Almere.



8.2.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks plaats tussen de servicedesk van de gemeente Almere en de locatiemanager van de dienstverlener.

De dienstverlener neemt ook 1 keer per week deel aan de weekstart met alle facilitaire dienstverleners, de servicedesk en evenementenbureau van de gemeente Almere.

Daarnaast vindt maandelijks overleg plaats tussen de contractmanager en de locatiemanager. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken.

- Lopende operationele zaken
- Klachten met betrekking tot de dienstverlening
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden
- Banqueting en maatwerk activiteiten
- Evaluatie afspraken versus uitvoering van de cateringwerkzaamheden
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden

8.2.2 Tactisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Klachtenregistratie en klachtenbehandeling
- KPI-prestatie monitor
- Bespreken managementrapportage en -informatie, financiële resultaten
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening
- Toekomstige ontwikkelingen organisaties

8.2.3 Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt plaats tussen de teammanager dienstverlening en beheer en de leidinggevende van de regiomanager en eventueel directie. De onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken.

- Proactief ondernemerschap
- Samenwerking en partnerschap
- Financiële resultaten en managementinformatie

- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar
- Algemene gang van zaken
- Trends en ontwikkelingen binnen de gemeente Almere, de dienstverlener en de branche.

Indien de gemeente Almere of de dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. De dienstverlener en de gemeente Almere dragen gezamenlijk en in overleg zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

8.3 Klachtenprocedure

Voor de gemeente Almere is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de medewerkers goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben.

De dienstverlener beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren van de gasten en de gemeente Almere over het bestaan en de werking van de procedure. In overleg met de gemeente Almere wordt de procedure met de medewerkers gecommuniceerd.

Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener direct de contactpersoon van de gemeente Almere.

8.4 Transitieplan

De gemeente Almere hecht grote waarde aan een soepele overgang van het nieuwe contract. De dienstverlener levert, na gunning, een gedetailleerde transitieplanning aan.



9. 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.

9.1 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 éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met de gemeente Almere tijdens het reguliere overleg. De dienstverlener levert hierbij in een plan van aanpak de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan de gemeente Almere, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

De gemeente Almere behoudt zich het recht voor 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 kwaliteitsmetingen zijn voor de gemeente Almere.

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 (KPI-prestatiemonitor). 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 de gemeente Almere 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.

9.2 Schoonmaak

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

- Uitgiffertuimte inclusief apparatuur;
- Keuken- en opslagruimten, inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afruimwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in de restaurants zijn kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener en worden daar waar nodig terug in de basisopstelling gezet;
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de dienstverlener de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het restaurant worden door de schoonmaakleverancier van de gemeente Almere eenmaal per dag schoongemaakt. Verontreiniging van de restaurants door ongelukjes worden zo snel mogelijk opgeruimd. Via de servicedesk worden verzoeken voor specialistische reiniging gevraagd.

De dienstverlener heeft naar de gemeente een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener en het technisch onderhoud van keukenapparatuur. De gemeente voert een NEN 3410 keuring uit op alle in de keuken en uitgiftegebied aanwezige apparatuur.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd door derden op het Stadhuis en de Steiger. De kosten zijn voor rekening van de gemeente Almere. De dienstverlener verleent hieraan zijn medewerking door bijvoorbeeld de keukens leef te ruimten of kasten uit te ruimen indien dit noodzakelijk is.

De dienstverlener maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn. De dienstverlener legt vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne binnen de cateringdienstverlening in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.

10. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE

De dienstverlener dient een zorgvuldige administratie te voeren 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.

10.1 Betaalwijze en omzetregistratie

Kassasysteem en geldstromen

De gemeente Almere maakt op locaties gebruik van de kassa's die eigendom zijn van de gemeente Almere. De gemeente Almere wenst met PIN en contactloos betalen op de locatie Stadhuis. In het restaurant van De Steiger kan aanvullend ook met contant geld betaald worden.

Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaal mogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief, kassa's, pin en randapparatuur zijn voor rekening van de gemeente Almere. De gemeente Almere zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

Bankkosten en transactiekosten zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en zijn voor rekening van de dienstverlener. Deze kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht.

Verkopen op rekening

Vergaderservices, borrels, raadsvergaderingen, extra activiteiten en maatwerk worden op rekening verstrekt. De dienstverlener factureert de verkopen op rekening aan de gemeente Almere en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen de gemeente Almere en de dienstverlener. Goedkeuring op offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de dienstverlener zal worden verstrekt door de gemeente Almere. De gemeente Almere levert de kosten plaatsen aan.

10.2 Verrekening van kosten

Onderstaand zijn de kosten die in de (financiële) begroting van het restaurant opgenomen, gespecificeerd.



Ingrediëntkosten

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

Personeelskosten

De personeelskosten die opgenomen zijn in de begroting ten behoeve van de reguliere cateringactiviteiten. In de opbouw van het integrale uurtarief wordt minimaal rekening gehouden met de functie en uurtarief. In het uurtarief wordt minimaal 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 de personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergaderservice en/of 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;
- Presentatie- en signing middelen;
- Huur- en leasekosten;
- Onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- Overige vaste algemene kosten.

10.3 Facturering

Facturen

Binnen 21 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt de gemeente Almere digitaal de facturen. Op alle A-, B- en C-facturen staan zowel de kosten exclusief als inclusief BTW vermeld, ook voor de subtotalen. Alle facturen zijn altijd gespecificeerd en voorzien van een kostenplaatsnummer. Dit wordt vooraf verstrekt door de aanvrager.

Gemeente Almere

T.a.v. SBV/ Financieel beheer/ Crediteurenadministratie

Postbus 200

1300 AE Almere

De factuur mag digitaal verstuurd worden naar crediteuren@almere.nl t.a.v. crediteurenadministratie.

Het FMIS Planon is leidend voor de facturering van de cateringvoorzieningen met uitzondering van dat deel van de dienstverlening dat besloten ligt in de vaste aanneemsom. De dienstverlener neemt, indien noodzakelijk, alle werkzaamheden met betrekking tot het gebruik van het FMIS voor de cateringvoorzieningen op in het Prijzenblad.

(A-factuur)

Per kwartaal factureert de dienstverlener 3/12 deel van de vaste aanneemsom aan de gemeente Almere. Deze factuur mag verstuurd worden in eerste maand van het kwartaal. De gemeente zal de factuur voldoen in de middelste maand van het kwartaal. Voor de periode gedurende de open boekmethodiek zullen separate afspraken ten aanzien van de facturering worden gemaakt.



(B-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP). De dienstverlener voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten. De basis voor deze factuur is Planon. Indien de aanvraag niet in Planon is geregistreerd wordt de factuur niet betaald.

(C-factuur)

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

De gemeente Almere zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, conform de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, artikel 18.

10.4 Rapportage van (management) informatie

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

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 november) aan het nieuwe kalenderjaar, door de dienstverlener een begroting per locatie voor de cateringvoorzieningen opgesteld.

De begroting voor de restaurants is minimaal verdeeld in de onderstaande groepen. De dienstverlener geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van alle kosten en omzetten:

- Omzet;
- Ingrediëntkosten;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Management fee;
- Totale benodigde bijdrage voor de gemeente Almere (aanneemsom).

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 per kwartaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI prestatie monitor;
- Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit;
- Klachten en suggesties en verbeterplan.
- Representatieve voorzieningen (verstrek aantal per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten)

Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven;
- Begroting nieuwe contractjaar;
- Afronding KPI prestatie monitor;
- Voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Milieu actieplan;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan)



11. CONTRACTVORM EN INDEXATIE

11.1 Contractvorm

De gemeente Almere 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.

Openboek

Gezien de omstandigheden rondom COVID-19 en de maatregelen die invloed hebben op zowel de gemeente 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 of indien eerder tot de datum die door de gemeente Almere en de dienstverlener gezamenlijk zal worden bepaald. De ingangsdatum van de aanneemsom zal zijn maximaal 6 maanden nadat effectief de door de overheid bepaalde beperkende maatregelen (zoals bijvoorbeeld 1,5 meter afstand, bij voorkeur thuiswerken etc.) zijn opgeheven of na de gezamenlijk bepaalde datum. Het uitgangspunt hierbij is dat er een meer stabiele situatie in het aantal pandbewoners moet zijn.

De gemeente Almere 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 in ieder geval het brutowinstpercentage en het percentage algemene kosten van de omzet. 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

De gemeente Almere wenst een exploitatie van de restaurants op basis van een vaste aanneemsom aan te gaan. Deze contractvorm is geschikt om het ondernemerschap bij de dienstverlener te stimuleren. Een contract op basis van een vaste aanneemsom houdt in dat de gemeente Almere een vaste vergoeding betaalt aan de dienstverlener voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Een overschrijding van het budget komt voor rekening van de dienstverlener, een onderschrijding komt volledig ten gunste van de dienstverlener.

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien het aantal pandbewoners structureel veranderd. Een bandbreedte van +/- 15% meer of minder pandgebruikers (uitgangspunt: 1.595 pandgebruikers voor het Stadhuis en 77 voor De Steiger) 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 mei 2021 en eindigt per 30 april 2025 en heeft derhalve een looptijd van 4 jaar (48 maanden). De overeenkomst kan worden verlengd met één optie van 2 jaar (24 maanden) en vervolgens 2 opties van elk één jaar (12 maanden).

11.2 Indexatie

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar mogen de aanneemsom (inclusief de personele kosten en algemene kosten), de vaste verrekenprijzen (VVP) worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111200 Kantines (2015 = 100) met de jaarmutatatie van het voorgaande kalenderjaar.

Het integrale uurtarief banqueting mag éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar aangepast worden met het CBS Indexcijfer cao lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, bedrijfstak 55 Horeca.

De verkoopprijzen mogen éénmaal per jaar gelijktijdig met de invoering van de nieuwe begroting worden geïndexeerd met hetzelfde indexcijfer als de aanneemsom.

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de gemeente Almere. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de gemeente Almere. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2022.



11.3 Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris

De demarcatie tussen de gemeente Almere en dienstverlener is als volgt:

- De gemeente Almere draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant en eventueel koffiebar Il Lago.
- De gemeente Almere draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- Bij aanvang van de overeenkomst worden de restaurants inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
- De gemeente Almere is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor de gemeente Almere.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de back-office en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. Deze zal worden vastgelegd in een inventarislijst. Bij einde van de overeenkomst zorgt de dienstverlener dat minimaal dezelfde inventaris aanwezig is. De dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor vervanging. Klein keukeninventaris die niet op de lijst staat is voor rekening van de dienstverlener.
- De gemeente Almere stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De dienstverlener beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar de gemeente Almere.
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener.

12. CONTRACTMANAGEMENT

De gemeente Almere wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In het eerste kwartaal van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer Prestatiemonitor.

De gemeente Almere behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatieindicator. De gewenste kwaliteit wordt weergegeven middels het rapportcijfer. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatieindicator behoudt de gemeente Almere zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

Gedurende de contractperiode wordt inzichtelijk gemaakt in hoeverre de dienstverlener aan de KPI-afspraken voldoet. Door gebruik te maken van de prestatieindicator kan dit helder gevisualiseerd worden.

De gemeente Almere 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.

Prestatiemonitor

De gemeente Almere wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze kritische prestatie indicatoren worden gemeten middels een KPI Prestatiemonitor. Het invulmodel voor de prestatieindicator is bijgevoegd in bijlage C. Deze prestatieindicator wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met de gemeente Almere besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

De gemeente Almere en dienstverlener monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:



- Gasttevredenheid;
- Duurzaamheid en circulariteit
- Kwaliteit;
- Contractafspraken en Service Level Agreement

De dienstverlener dient een prestatie-monitor op te maken en de bovenstaande KPI's aan te vullen. Een voorstel voor een prestatie-monitor zal in de vorm van kwaliteitsaspect 4 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.

BIJLAGE A HUIDIGE PRIJSLIJSTEN

De huidige prijslijsten (restaurants en koffiecorner) zijn als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE B OVERNAME PERSONEEL

De overnamelijst is in pdf-document bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE C GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

De overnamelijst is in pdf-document bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE D KPI PRESTATIEMONITOR

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

BIJLAGE E HUISREGELS GEMEENTE ALMERE

De huisregels van de gemeente Almere zijn als aparte bijlage bij het programma van eisen gevoegd.