



Waterschap Hollandse Delta

Aanbesteding Catering

Bijlage 4 Programma van Eisen

1.	Eisen algemeen
1.1.	Alle werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu.
1.2.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de 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.
1.3.	Plaatsing van elektrische apparatuur gaat altijd in overleg met de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever.
2.	Eisen restaurant & luxe koffie-uitgifte hoofdkantoor
2.1.	Het restaurant is minimaal geopend van 11.30 uur tot 13.30 uur ten behoeve van de lunch. Daarnaast stelt Opdrachtnemer dagelijks een klein assortiment, passend bij het moment van de dag, beschikbaar in de luxe koffie- uitgifte tussen 08.30 en 16.30 om de ontmoetingsfunctie van het restaurant te stimuleren.
2.2.	Opdrachtgever stelt geen specifieke eisen voor bemand of onbemand afrekenen. De kosten van het afrekensysteem en haar toebehoren zijn onderdeel van de aangeboden dienstverlening en onderdeel van de prijs. Betalingen vinden cashless (via pinpas en/of NFC) plaats. Opdrachtnemer zorgt voor het datanetwerk van de kassa's (DSL lijn) en de betaalterminals. Het is mogelijk af te rekenen 'op rekening' van de kostenplaats van de afdeling.
2.3.	Vergaderservices, borrels en recepties worden (indien van toepassing) verstrekt in of met porseleinen serviesgoed, glasservies, roestvast stalen bestek, thermoskannen of schenkkannen.
2.4.	De lunchgebruikers debrasseren zelf, de dienbladen met vuil serviesgoed en bestek brengen zij naar het afwasmeubel waar het door de lunchgebruikers in de afwaskorven wordt geplaatst en het afval in de daarvoor bestemde gescheiden afvalbakken wordt gedeponerd (gft en restafval). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen van het serviesgoed, dienbladen en andere af te wassen materialen.
2.5.	In de huidige situatie scheidt opdrachtgever swill, papier en restafval. Deze afvalstromen, afkomstig vanuit de catering, dienen te worden verzameld in door WSHD beschikbaar gestelde containers en opslagruimten. WSHD is voornemens de afvalstromen in de toekomst meer te gaan scheiden. Opdrachtnemer dient hier kosteloos haar medewerking aan te verlenen.
3.	Eisen exploitatiemiddelen
3.1.	Opdrachtgever stelt de cateringruimten (inclusief de aanwezige apparatuur), elektriciteit, gas, water en telefoon, kopiervoorzieningen, basis kantoorartikelen en gebruik van postfaciliteiten (exclusief frankering), noodzakelijk voor de exploitatie van de restauratieve voorzieningen, om niet ter beschikking. Dit geldt ook voor klein inventaris zoals keukenmateriaal, bestek, porselein en glaswerk.
3.2.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het periodiek en correctief onderhoud en de reparaties aan apparatuur en bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de restauratieve voorzieningen. Tevens zorgt zij dat de beschikbaar gestelde inventaris steeds voldoet aan alle wettelijke eisen.
3.3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de exploitatiemiddelen en is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Tevens is zij verantwoordelijk voor het op peil houden daarvan. Opdrachtnemer

	bestelt slechts exploitatiemiddelen of gebruiksinventaris na goedkeuring van WSHD.
3.4.	Het valt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om opdrachtgever te wijzen op gevaarlijke situaties ten aanzien van de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt.
3.5.	Bij een ongewoon hoog breukgehalte van het servies/glaswerk dat is toe te schrijven aan de opdrachtnemer, dient opdrachtnemer de kosten voor vervanging aan WSHD te vergoeden. Kosten van onderhoud en/of reparatie(s) van (hulp)apparatuur waarvan de noodzaak voor reparaties een gevolg is van het ondeskundig gebruik of nalatigheid van het personeel van opdrachtnemer, komen ten laste van opdrachtnemer.
3.6.	Opdrachtnemer is verplicht de door WSHD beschikbaar gestelde opslagfaciliteiten voor de verschillende ingrediënten en goederen te gebruiken en deze ruimten schoon te houden. Opdrachtnemer stelt WSHD in kennis wanneer de opslag niet voldoet of ontoereikend is.
4.	Eisen luxe koffie-uitgifte
4.1.	Opdrachtnemer zorgt voor een passende luxe koffie-uitgifte inclusief machine en toebehoren zoals een maalmolen en lekbak.
4.2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ingrediënten voor de koffievoorziening in en naast de machine, passend bij het door inschrijver aangeboden concept en de wensen en behoeften van opdrachtgever.
4.3.	De kosten voor de koffie-uitgifte zoals beschreven in eis 4.1 moeten zijn opgenomen in de vaste aanneemsom. De ingrediënten (eis 4.2) zullen op basis van werkelijke afname worden verrekend. WSHD behoudt zich het recht voor om tijdens de overeenkomst het type ingrediënten te wijzigen.
4.4.	De door Opdrachtnemer te leveren luxe koffiemachine levert minimaal onderstaande consumpties: <ul style="list-style-type: none"> - Koffie - Cappuccino - Espresso - Latte Macchiato - Ristretto - Heet water
4.5.	Eerste lijns storingen aan de luxe koffiemachine zijn binnen 4 uur (binnen kantoortijden) na melding door opdrachtnemer verholpen. Tweedelijns storingen zijn binnen 8 uur (binnen kantoortijden) na melding door een specialistische organisatie verholpen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste afhandeling van beide type storingen.
4.6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het contact en contract tussen opdrachtnemer en de partij die de luxe koffiemachine levert en onderhoudt.
4.7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging van de luxe koffiemachine. Onder dagelijkse verzorging wordt verstaan; schoonmaken, bijvullen, ingrediënten bestellen en het verhelpen van eerste lijns storingen.
5.	Eisen assortiment restaurant
5.1.	Opdrachtnemer is vrij het assortiment van zowel restaurant als banqueting naar eigen inzicht te bepalen, zolang dit aansluit bij de doelstellingen van de Opdracht en is afgestemd op de behoefte van de doelgroep. Opdrachtnemer dient rekening te houden met verschillende geloofsovertuigingen, diëten en eetgewoonten.

5.2.	De aangeboden producten dienen duidelijk zichtbaar geprijsd te zijn en/of er dient een prijslijst centraal en duidelijk in het restaurant geplaatst te zijn waarop de prijzen van de producten zichtbaar zijn.
5.3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen, actueel houden, publiceren (op Intranet van WSHD) en aanbieden van assortimentsacties en prijzen.
6.	Eisen banqueting
6.1.	Banqueting wordt aangeboden tussen 08.00 uur en 17.00 uur. Opdrachtnemer dient banqueting die buiten de afgesproken tijden wordt aangevraagd ook te verlenen. Indien gewenst kunnen de buitenlocaties gebruik maken van vergaderarrangementen, hiervoor dient een medewerker van opdrachtnemer op locatie te cateren.
6.2.	Opdrachtnemer moet binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid adequaat inspelen op reserveringen op zeer korte termijn of eventuele ad hoc situaties.
6.3.	Opdrachtnemer presenteert de aangeboden arrangementen in een actuele banquetingmap, die digitaal beschikbaar wordt gesteld op het intranet van WSHD en als digitaal bestand beschikbaar is.
6.4.	De koffie voor de koffievoorziening als onderdeel van de vergaderservices wordt geleverd door de koffieleverancier. De prijzen van de banquetingservice dienen exclusief de ingrediënten van de koffie te zijn.
6.5.	Opdrachtnemer dient wijzigingen in arrangementen en bijbehorende prijzen tijdig in de banquetingmap te verwerken en aan WSHD beschikbaar te stellen. Eenmaal per jaar en conform de eisen zoals gesteld aan prijswijzigingen en indexering.
6.6.	Opdrachtnemer kan de agenda met de geplande activiteiten zelf opvragen in het FMIS-systeem (Planon Live) van WSHD. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van reserveringen.
6.7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle werkzaamheden behorend bij een optimale uitvoering van de vergaderservice: a. Opdrachtnemer zet aan de hand van het reserveringsschema, gegenereerd uit het informatiesysteem Planon, de vergaderservice en/of vergaderlunch vóór aanvang van de vergadering, klaar in de vergaderruimten; b. Indien op het moment van klaarzetten in betreffende vergaderruimte een overleg plaatsvindt, zal opdrachtnemer dit zoveel mogelijk geruisloos doen; c. Opdrachtnemer bereidt en stelt de vergaderlunches samen met het benodigde serviesgoed en eventueel bestek en zet dit klaar in de desbetreffende vergaderzaal; d. Opdrachtnemer brengt de vergaderservice en/of vergaderlunch naar de gewenste plaats en haalt dit na gebruik weer op (voor aanvang van de volgende vergadering of wanneer aan het eind van de dag, de eerstvolgende gelegenheid de volgende ochtend voor aanvang van de eerste vergadering in de desbetreffende zaal); e. Opdrachtnemer maakt tafels schoon, ruimt afval op, zet stoelen recht en zorgt ervoor dat de betreffende zaal er weer netjes uitziet, bij het ophalen van vergaderservice. Dit wordt door opdrachtnemer uitgevoerd tot 17:00 uur. f. Opdrachtnemer controleert nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten; g. Wanneer opdrachtnemer onvolkomenheden signaleert (defecte lamp etc.) dienen deze onvolkomenheden te worden gemeld bij het ServiceMeldPunt van opdrachtgever.
6.8.	Na afloop van een vergadering of evenement haalt opdrachtnemer de gebruikte materialen op en maakt zij deze schoon. Bij een vergadering of evenement die eindigt na 17.00 uur zoeken opdrachtgever en -nemer naar de meest praktische oplossing. Hiervoor stemt opdrachtnemer zo nodig af met het ServiceMeldPunt. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de gebruikte materialen uiterlijk 08.30 uur op de

	<p>dag na de vergadering of het evenement opgehaald zijn. Bij evenementen of borrels met bediening zorgt opdrachtnemer aansluitend aan het evenement voor het opruimen en netjes achterlaten van de ruimte.</p>
6.9.	<p>Opdrachtnemer dient reserveringen van vergaderservice als volgt in behandeling te nemen en af te handelen. De reserveringen van vergaderservice en inzet van cateringmedewerkers worden door de WSHD-medewerker of het ServiceMeldPunt van WSHD in het FMIS van WSHD vastgelegd. Het ServiceMeldPunt van WSHD beheert de reserveringslijsten en onderhoudt de contacten met de aanvrager/contactpersoon. Opdrachtnemer kan de reserveringslijsten voor de volgende dag uitlezen op de door WSHD beschikbaar gestelde pc.</p> <p>Aanvragen ten behoeve van reguliere vergaderingen en overige (standaard) extra activiteiten worden uiterlijk voor 12.00 uur voor de volgende dag geplaatst. Hierna kunnen alleen medewerkers van het ServiceMeldPunt nog wijzigingen doorvoeren. Voor evenementen geldt een besteltermijn van minimaal 5 werkdagen.</p> <p>De locatie Dokhaven van WSHD beschikt over twee vergaderzalen. Op aanvraag is hier vergaderservice mogelijk. Hiervoor gelden de volgende afspraken ten aanzien van reserveren en annuleren: Vergaderarrangement: twee werkdagen van te voren; Vergaderlunch: drie werkdagen van te voren; Inzet cateringpersoneel: 11 dagen van te voren; Bijeenkomsten: 11 dagen van te voren.</p> <p>Afgezien van het bovenstaande wordt van opdrachtnemer een grote mate van flexibiliteit verwacht in het opvolgen van 'last minute' aanvragen.</p>
6.10.	<p>Opdrachtgever committeert zich aan onderstaande werkwijze: Geplaatste aanvragen kunnen tot één (1) dag voorafgaand aan de reservering tót 12:00 uur kosteloos worden geannuleerd. Annuleringen ná 12.00 uur op de dag voorafgaand aan de reservering kunnen volledig door opdrachtnemer aan WSHD in rekening worden gebracht.</p> <p>Evenementen kunnen tot 5 werkdagen voor het evenement kosteloos geannuleerd worden. Bij annulering binnen 5 werkdagen kunnen alleen de aantoonbaar gemaakte kosten met betrekking tot het evenement, doorberekend worden aan WSHD.</p> <p>Vanuit de op aanvraag beschikbare agenda (overzicht vanuit Planon) kan door de Opdrachtnemer reeds een raming worden gemaakt van de te verwachten activiteiten. Opdrachtnemer speelt hier ondernemend en meedenkend op in.</p>
6.11.	<p>Ten behoeve van de evenementenservice (alle services die niet zijn opgenomen in de banquetingmap) dient opdrachtnemer voorafgaand aan de service een voorstel te doen die opdrachtgever zal accorderen.</p>
7.	Eisen calamiteitenorganisatie
7.1.	<p>Op verzoek levert opdrachtnemer tijdens een crisissituatie alle op dat moment gewenste cateringactiviteiten. Hieronder vallen onder andere, het voorzien in koffie/thee, lunches, warme maaltijden, soep en tussendoortjes. Het staat opdrachtnemer vrij ten behoeve van crisissituaties gebruik te maken van een derde partij. Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, zeven (7) dagen in de week voor WSHD bereikbaar te zijn om invulling te geven aan de catering ten behoeve van crisissituaties. WSHD ontvangt hiervoor een telefoonnummer van opdrachtnemer.</p>

8.	Eisen in het kader van duurzaamheid
8.1.	Minimaal 80% van de producten die verkocht worden (in zowel het restaurant als de banqueting) dient uit het seizoen te komen. Hiervoor dient de richtlijn van Dutch Cuisine gevolgd te worden.
8.2.	Minimaal 50% van de enkelvoudige dierlijke producten in het assortiment bestaat uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk. Zie ook meer informatie over topkeurmerken: https://keurmerkenwijzer.nl/wat-zijn-topkeurmerken/
8.3.	Opdrachtnemer maakt de totale verspilling in het restaurant en de banqueting inzichtelijk voor WSHD, rapporteert maandelijks aan WSHD en reduceert de verspilling maximaal middels een jaarlijks verbeterplan. De ambitie van WSHD is dat het restaurant in 2030 geen restafval meer produceert. Onder restafval verstaat WSHD het gedeelte van het afval dat overblijft nadat al het recyclebare afval is gescheiden.
8.4.	Opdrachtnemer streeft naar zo min mogelijk gebruik van verpakkingsmaterialen en gebruikt daar waar noodzakelijk biologisch afbreekbare verpakking of herbruikbare verpakkingen.
8.5.	Opdrachtnemer maakt géén gebruik van plastic monoverpakkingen in het restaurant zoals plastic monoverpakkingen voor vleeswaren en kaas, plastic monoverpakkingen voor zoetwaren en plastic monoverpakkingen voor yoghurtjes.
8.6.	Minimale inzet social return is 5% van het aantal in te zetten uren op jaarbasis. Als het niet mogelijk is deze inzet te realiseren op de locatie van WSHD dan dient opdrachtnemer aan te tonen waar zij deze inzet – exclusief ten behoeve van WSHD – wel realiseert.
9.	Eisen in het kader van het welzijn en de vitaliteit
9.1.	Opdrachtnemer start met predicaat Zilver binnen alle uitgiftepunten van Opdrachtgever. Dit betekent dat minstens 60% van het aanbod in het restaurant, de luxe koffie-uitgifte en de banqueting bestaan uit betere keuzes, overeenkomstig niveau goud van de Richtlijnen Gezondere Kantines van het Voedingscentrum.
10.	Eisen medewerkers
10.1.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personeel zich ter plaatse gedraagt conform de huisregels van opdrachtgever (Bijlage 12).
10.2.	De cateringmedewerkers van de opdrachtnemer zijn (en blijven) voldoende opgeleid om de werkzaamheden op een gastvrije, representatieve, vakkundige- en veilige manier te kunnen uitvoeren.
10.3.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
10.4.	Bij vervanging van het vaste cateringpersoneel (in het geval van verlof of ziekte) wordt te allen tijd een medewerker ingezet met minimaal hetzelfde functieniveau, ervaring, uitstraling en kwalificaties. Tevens dient deze vervangende medewerker optimaal te zijn ingewerkt vóór aanvang van de werkzaamheden.
10.5.	De inzet van nieuwe medewerkers wordt vóóraf besproken met opdrachtgever. Deze inzet vindt alleen plaats na goedkeuring van WSHD.
10.6.	De medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding en schoeisel te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Opdrachtnemer ziet er tevens op toe te dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

10.7.	Na gunning voert opdrachtnemer een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de richtlijnen van de branche in acht genomen, waaronder de "Collectieve arbeidsovereenkomst contractcatering". De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. De RI&E wordt door opdrachtnemer actueel gehouden.
10.8.	Cateringmedewerkers worden door opdrachtnemer begeleid en gestimuleerd om zich te ontwikkelen. Cateringmedewerkers krijgen regelmatig training gericht op het optimaal kunnen bijdragen aan de doelstellingen van de opdracht(gever).
11.	Eisen aan Kwaliteit, schoonmaak en milieu
11.1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden van de cateringruimten inclusief apparatuur en keukenmaterialen. In bovengenoemde ruimtes hoeft de opdrachtnemer, conform de Contractcatering CAO, de wanden slechts tot 1,80 meter hoogte schoon te maken. Opdrachtnemer heeft een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de opdrachtnemer en technisch onderhoud van keukenapparatuur.
11.2.	De kosten voor de periodieke dieptereiniging zijn voor rekening van WSHD.
11.3.	De kwaliteit dient minimaal één keer per jaar intern door de opdrachtnemer te worden gemeten. Eenmaal per jaar laat opdrachtnemer bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit dient middels een schriftelijke rapportage te worden vastgelegd en te worden besproken met WSHD. Opdrachtnemer geeft hierbij de verbeterpunten inclusief verbeteracties aan. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan WSHD, geeft opdrachtnemer dit onderbouwd aan.
11.4.	Opdrachtnemer dient de kwaliteit minimaal één keer per jaar door een extern onafhankelijk onderzoeksbureau te laten meten en stelt het kwaliteitsrapport ter beschikking aan WSHD. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden en dient een hercontrole plaats te vinden, op kosten en initiatief van opdrachtnemer.
11.5.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure.
12.	Ongevallen, calamiteiten en alarmeringen
12.1.	Alle ongevallen en calamiteiten waarbij cateringmedewerkers betrokken zijn, dienen direct te worden gemeld aan het hoofd BHV van WSHD.
12.2.	Indien alarmeringen, veroorzaakt in de keuken/door opdrachtnemer, aan de brandweer voor komen en kosten met zich meebrengen bijvoorbeeld vanuit de veiligheidsregio, dan zullen deze op opdrachtnemer worden verhaald.
13.	Verzorging warme dranken automaten
13.1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging van de koffiemachines in de pantry's op het WSHD hoofdkantoor, de koffiemachine op de sublocatie in Ridderkerk (Handelsweg 110) en de luxe koffie-uitgifte in het restaurant. Onder dagelijkse verzorging wordt verstaan; schoonmaken, bijvullen, ingrediënten bestellen en het binnen 4 uur oplossen van eerste lijns storingen.