

Bijlage 3
Programma van eisen

Catering



Kenmerk

Z/21/085303

Datum

27 juli 2021 versie definitief



1. Algemeen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De eisen in deze bijlage zijn minimum eisen. De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving, dat de aangeboden dienstverlening voldoet aan alle gestelde minimum eisen. Aan alle gestelde minimeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Algemene eisen	
Eis nr.	Omschrijving Eis
1	Opdrachtnemer staat geregistreerd bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.
2	De opdrachtnemer voldoet aan de eisen en richtlijnen van de hygiëncode voor de contractcatering en de eisen conform HACCP. dient hiervoor een HACCP-certificaat (voedselveiligheidsplan) of vergelijkbaar. Onder vergelijkbaar verstaan wij een goedgekeurde hygiëncode van een bracheorganisatie.
3	Opdrachtgever stelt standaard klein inventaris als keukenmateriaal, glaswerk, servies, bestek en dergelijke ter beschikking voor het verzorgen van de door opdrachtgever omschreven standaard dienstverlening.
4	Het is opdrachtnemer niet toegestaan het restaurant, de apparatuur en de inventaris voor andere dan door opdrachtgever bepaalde activiteiten en doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever stelt derhalve geen ruimten en inventaris ter beschikking ten behoeve van door opdrachtnemer geïnitieerde commerciële dienstverlening voor derden, tenzij opdrachtnemer en opdrachtgever hier nadere afspraken over maken.
5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle apparatuur ten behoeve van het voeren van een adequate registratie en administratie, inclusief kassasystemen en pinautomaten. Op de locaties van de gemeentehuizen dienen zelfscan-kassa's te worden geplaatst met pintransacties (t.b.v. cash-less payment), waarbij de keuze voor het aantal zelfscan-kassa's per locatie de verantwoordelijkheid is van de opdrachtnemer. Op de locatie HWwerkt! dient een kassa geplaatst te worden waarbij de aankopen door een medewerker dienen te worden aangeslagen. Hier moeten wel pintransacties kunnen plaatsvinden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor datalijnen en een internetlijn of toegang naar internet.
6	Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de drie locaties. De opdrachtnemer is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten. Wel dient er een goede prijs-kwaliteit verhouding te zijn, zodat iedere medewerker de mogelijkheid heeft voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen.
7	In geval van calamiteiten dient de opdrachtnemer beschikbaar te zijn voor levering van eenvoudig ontbijt, lunch, diner en/of dranken. Nadere afspraken hierover worden gemaakt met de opdrachtnemer in de implementatiefase.

Restaurantieve voorzieningen	
Eis nr.	Omschrijving Eis
8	Het personeelsrestaurant is de hele dag geopend om te ontmoeten. In het restaurant is het buffet tussen 12.00 en 13.30 uur geopend voor medewerkers van de opdrachtgever. Ook externen en gasten van de opdrachtgever mogen gebruik maken van het restaurant. Het staat de opdrachtnemer vrij om buiten de voorgeschreven lunchopeningstijden voor eigen rekening en risico ruimere openingstijden te hanteren.



9	De lunch wordt voorbereid in de keuken van het restaurant. Vanuit deze keuken worden de voorraden continue bijgevuld. In de spoelkeuken wordt alle afwas gedaan, nadat de medewerkers zelf hun servies, bestek en afval hebben gesorteerd in de daarvoor aangewezen plekken.
10	Opdrachtnemer dient proactief te anticiperen op voldoende aanwezigheid (= zo min mogelijk 'nee' verkopen) maar tegelijk waken voor overschot (= zo min mogelijk voedselverspilling)
11	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.
12	De catering dient op werkdagen te kunnen leveren. Werkdagen zijn de dagen van maandag t/m vrijdag met uitzondering van de vooraf kenbaar gemaakte voor de gemeente geldende feestdagen en collectieve sluitingsdagen.

Vergaderlunches	
Eis nr.	Omschrijving Eis
13	Opdrachtnemer maakt onderscheid tussen een basis en een luxe lunch. Lunchservice wordt aangeboden vanaf 2 personen. Lunches dienen vooraf besteld en aangemeld te zijn via het management informatiesysteem van opdrachtgever, waarna een meldings-/opdrachtnummer gegenereerd wordt. Zonder meldings-/opdrachtnummer vanuit het management informatiesysteem kan er niet 'op rekening' geluncht worden in het personeelsrestaurant of lunches uitgegeven worden. Lunches zonder meldings-/opdrachtnummer kunnen niet gefactureerd worden.
14	Opdrachtnemer biedt zonder extra kosten lunchmogelijkheden aan voor dieetwensen en allergieën.
15	Incidenteel kan er voor de avonden vergaderservice aangevraagd worden. De avondservice is van 17.00 uur tot 21.00 uur. Personele kosten hiervoor kunnen per uur doorbelast worden. Indien avondservice gewenst is, conformeert opdrachtnemer zich eraan om personele inzet te waarborgen.
16	Met betrekking tot de aanvragen van vergaderlunches gelden de volgende uitgangspunten: • Bestellingen voor vergaderlunches worden uiterlijk vóór 12:00 uur van de dag voorafgaand via het management informatiesysteem van opdrachtgever geplaatst en automatisch doorgegeven aan de opdrachtnemer • Voor reserveringen van aanvragen voor meer dan 15 personen, geldt een aanmeldingstermijn van minimaal 2 werkdagen.
17	Lunches dienen per bestelling te worden klaargezet, bij voorkeur op schalen of anders in dozen en zo min mogelijk plastic of ander disposable materiaal.
18	Bestellingen die niet via de Servicedesk van opdrachtgever worden gedaan, worden niet in behandeling genomen. De besteller wordt verwezen naar de Servicedesk.



Personeel	
Eis nr.	Omschrijving Eis
19	De medewerkers in dienst van de huidige dienstverleners worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. De eventuele kosten voor deze overnameverplichting zijn voor de opdrachtnemer en hiermee dient rekening gehouden te worden in de totale inschrijfprijs (gestelde plafondbedrag). De overzichten van de huidige personeelsbestanden (geanonimiseerde mutatielijsten) zijn op te vragen via de berichtenbox in TenderNed.
20	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een stabiele representatieve personeelsbezetting, alsmede goed begeleide en opgeleide medewerkers en een goede organisatie van de dienstverlening.
21	Opdrachtnemer 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 of dagen, zoals gedurende vakantieperioden of minder drukke dagen in de week. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.
22	Opdrachtnemer dient voor goede en adequate representatieve vervanging te zorgen. Dat geldt in het bijzonder voor de vervanging van de cateringbeheerder op de locatie. De kosten voor vervanging van personeel van de opdrachtnemer komen volledig voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
23	Indien in te zetten medewerkers handelen in strijd met de huisregels en/of instructies van opdrachtgever zal inschrijver op eerste verzoek van opdrachtgever zorgen voor een vervanging van de betreffende medewerker(s).
24	Indien opdrachtgever van mening is dat personeel van de opdrachtgever niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van de opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid wordt vervangen en in de navolgende keren niet meer ingezet wordt bij opdrachtgever.
25	Al het in te zetten personeel op locatie dient de Nederlandse taal te beheersen in de mondelinge en schriftelijke communicatie.
26	Opdrachtnemer 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 opdrachtnemer, is niet toegestaan. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de opdrachtnemer en hiermee dient rekening gehouden te worden in de totale inschrijfprijs (gestelde plafondbedrag).
27	Meewerkende SW-medewerkers van HWwerkt! dienen door opdrachtnemer voorzien te worden van bedrijfskleding van de opdrachtnemer.
28	Alle vaste locatiemedewerkers van opdrachtnemer beschikken over een VOG-verklaring en een geldig identiteitsbewijs. Daarnaast dient gewerkt te worden met vaste plaatsvervangers die tevens beschikken over een VOG-verklaring.
29	Opdrachtnemer dient kennis te nemen van en medewerking te verlenen aan het BHV-/calamiteitenplan van de opdrachtgever en is verantwoordelijk voor communicatie hierover aan en participatie hieraan van zijn medewerkers. De medewerkers van de opdrachtnemer maken dus onderdeel uit van de BHV-procedure van de gemeente en hoeven niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken. De opdrachtnemer is, binnen de cateringvoorzieningen en -locaties, in het bezit van een eigen EHBO-does.



30	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging volgens de geldende HACCP-richtlijnen.
31	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en/of toegangstags van de opdrachtgever. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de opdrachtnemer gemeld bij de Servicedesk van de opdrachtgever.

Schoonmaak & hygiëne	
Eis nr.	Omschrijving Eis
32	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van hygiëne, schoonmaak en gezondheid.
33	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren op orde en netheid in de ruimten waar zijn dienstverlening wordt uitgevoerd. Dit betekent dat eventueel zwervend serviesgoed dient te worden meegenomen en naar de spoelkeuken wordt gebracht.
34	Opdrachtnemer dient zelf 4 x per jaar kwaliteitscontroles uit te voeren. Afschriften van deze controles dienen binnen 10 dagen na controle aan de opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. De kosten van deze kwaliteitscontroles dienen zijn voor de opdrachtnemer en hiermee dient rekening gehouden te worden in de totale inschrijfprijs (gestelde plafonbedrag).
35	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van alle aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde ruimten, middelen en toebehoren waaronder uitgifte, keuken, opslagruimten.
36	Dieptereiniging behoort tot de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft slechts een signaleringsverantwoordelijkheid. Opdrachtgever laat de dieptereiniging door een derde partij uitvoeren. Opdrachtnemer dient hierbij medewerking te verlenen met betrekking tot het in- en uitruimen. Coördinatie van en controle op uitgevoerde werkzaamheden is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Aan de medewerking van opdrachtnemer mogen geen kosten worden verbonden.
37	Opdrachtgever is gerechtigd eens per jaar de HACCP kwaliteit laten meten door een externe partij. Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten hiervan.

Arbo & Milieu	
Eis nr.	Omschrijving Eis
38	Opdrachtnemer stelt binnen een halfjaar na ingang van de overeenkomst, in samenspraak met opdrachtgever een Milieubeleidsplan op.
39	Opdrachtnemer dient al het cateringafval naar de daartoe aangewezen afvalruimten en in de ter beschikking gestelde afvalcontainers af te voeren. De verwijdering van het ingezamelde afval is aan een externe partij uitbesteed. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzameling en het afvoeren van vetten en oliën. Het afval dient zo mogelijk aan de bron te worden gescheiden in de volgende afvalstromen: • GFT-afval • papier/karton • glas • vetten en oliën • restafval • klein chemisch afval • PMD (plastic- en metalen- drankverpakkingen & blik en drankkartons)

40	Materialen, middelen en machines dienen te voldoen aan alle wettelijke Arbo- en milieuregels. Tevens dient opdrachtnemer erop toe te zien dat de te gebruiken arbeidsmiddelen schoon en representatief zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.
41	Alle elektrische apparatuur dient te zijn voorzien van een CE-markering. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140.

Communicatie en rapportages	
Eis nr.	Omschrijving Eis
42	Minimaal eens per half jaar zal er een overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en een vast contactpersoon van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig initiëren en inplannen van deze overleggen. In het overleg komen ten minste de volgende aspecten aan bod: • kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel • kwaliteit per locatie • evaluatie van de geleverde prestaties • evaluatie van klachten en oplossing hiervan • het huidige assortiment van inschrijver • de kwartaalrapportages
43	Eens per kwartaal dient per locatie een online management-/kwaliteitsrapportage beschikbaar gesteld te worden in digitale vorm en dient minimaal de volgende onderwerpen te bevatten: Restaurant: • contante omzet per maand • gemiddeld aantal transacties per dag • gemiddelde besteding per gebruiker • aantal werkdagen (openingsdagen) • aantal klachten & verstoringen • analyse- en verbeterplannen Vergaderlunches: • aantal vergaderingen • gemiddeld aantal personen per vergadering • aantal verschillende typen lunches (basis/luxe) en voor hoeveel personen
44	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren van de gasten en de gemeente over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de opdrachtnemer een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener direct de contactpersoon van de opdrachtgever.
45	Opdrachtnemer verzorgt aan het einde van het eerste jaar een klanttevredenheidsonderzoek. Daarna verzorgt opdrachtnemer om het jaar een klanttevredenheidsonderzoek. Voorafgaand aan het onderzoek dient opdrachtnemer met opdrachtgever gezamenlijk overeenstemming te bereiken over het minimaal wenselijk gemiddeld eindcijfer. De uitkomsten dienen inclusief eventueel verbeterplan besproken te worden in een apart overleg met opdrachtgever.
46	Opdrachtnemer beschikt over één of meer contactpersonen die gedurende de duur van de overeenkomst minimaal tijdens kantooruren (ma t/m vrij 08.00-19.00uur) voor standaard en spoedaanvragen bereikbaar zijn.