



Programma van eisen

Spinel Veiligheidscentrum

cateringvoorzieningen

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING.....	2
2.	DOELSTELLINGEN EN SCOPE	4
2.1	DOELSTELLINGEN	4
2.2	DIENSTVERLENING	4
2.3	DOELGROEPEN	4
2.4	KENGETALLEN	5
3.	ASSORTIMENT.....	7
3.1	VARIATIE EN GEZOND	7
3.2	PRIJS	7
3.3	PRESENTATIE	7
3.4	MAATWERKACTIVITEITEN	7
4.	SERVICE.....	8
4.1	FLEXIBILITEIT, PROFESSIONALITEIT EN SERVICEGERICHTHEID	8
4.2	SNELHEID	8
4.3	KOFFIEFACILITEITEN.....	8
5.	OVERIGE ASPECTEN	9
5.1	PERSONEEL.....	9
5.2	DUURZAAMHEID	9
5.4	OVERLEG EN COMMUNICATIE.....	9
5.4	SCHOONMAAK	10
6.	CONTRACT.....	11
6.1	CONTRACTVORM.....	11
6.2	INDEXATIE.....	11
6.3	FACTURERING	11
6.4	OVERNAME PERSONEEL	11
6.5	EXCLUSIVITEIT MAATWERKACTIVITEITEN	12
6.6	PRESTATIEMONITOR	12
6.7	MANAGEMENT INFORMATIE.....	12
6.7	DEMARCATIE RUIMTEGEBRUIK EN INVESTERINGEN	12
BIJLAGE A	OVERNAME PERSONEEL.....	13
BIJLAGE B	KPI PRESENTATIEMONITOR.....	13

1. INLEIDING

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

De uitleg van de procedure en de mogelijkheden voor informatievoorziening en inschrijving staan beschreven in bijbehorend inschrijfdocument, referentie 2021.0499 oktober 2021.

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- I. doelstellingen en scope
- II. gewenste dienstverlening

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

In het programma van eisen is de huidige dienstverlening het vertrekpunt. Naast de wens dat het huidige kwaliteitsniveau van de dienstverlening wordt doorontwikkeld, is Spinel op zoek naar een adequate, flexibele ondernemer die het restaurant van Spinel gezond, aantrekkelijk en verantwoord maakt.





Doelstellingen en scope

Spinel Veiligheidscentrum

2. DOELSTELLINGEN EN SCOPE

In dit hoofdstuk zijn de speerpunten verwoord. De huidige en gewenste situatie worden in de volgende hoofdstukken duidelijk omschreven.

2.1 Doelstellingen

De doelstelling van Spinel is het aangaan van een samenwerking met een professionele, proactieve en meedenkende ondernemer die een aantrekkelijke invulling geeft aan eten & drinken. Hierbij krijgt de ondernemer een vaste vergoeding voor lunch of diner per cursist.

Spinel:

1. wenst een concept als visitekaartje, waarin de juiste vertaling van Spinel tradities en behoeften is gemaakt.
2. wenst een ondernemer die zich opstelt als partner in gastvrijheid, servicegerichtheid en **gezondheid**. Het assortiment en de presentatie daarvan zorgen voor extra bewustwording rondom gezondheid en stimuleren een gezonde keuze zonder betuttelend te zijn. Gezond eten is het tot je nemen van de juiste voedingswaarden. Daarbij blijft het aanbod aansluiten bij de wensen van de doelgroep.
3. wenst een ondernemer die toegevoegde waarde creëert op het gebied van eten & drinken door continu de **veranderende behoefte** van de Spinel doelgroep (cursisten en medewerkers) te monitoren en de dienstverlening hierop aan te passen.
4. wenst dat de kwaliteit van de cateringmedewerkers op een uitstekend niveau ligt en dat ze met oprechte belangstelling aandacht geven aan de gasten. Termen die daarbij horen zijn: representatief, **horecamatige aanpak**, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam, vaardig en in het bezit van goede vak- en productkennis om focus op hygiëne te borgen en relevante voedingsadviezen te geven.
5. wenst **flexibiliteit** bij de ondernemer zodat er adequaat ingespeeld kan worden op fluctuaties in vraag en specifieke wensen van cursisten (denkt aan diëten of allergieën).

Spinel is op zoek naar een ondernemer die:

- passie heeft voor eten & drinken.
- de gasten verrast en verleidt.
- oprechte aandacht aan de gasten geeft.
- kijkt naar de trends in de markt en deze voortdurend vertaalt naar Spinel. Hij hoeft hierin niet voorop te lopen maar volgt snel.

2.2 Dienstverlening

De dienstverlening die tot de scope van de aanbesteding behoort is de verzorging van:

- Lunch- en dinervoorziening in het restaurant
- Maatwerkactiviteiten voor evenementen
- Verzorging van twee reeds aanwezige koffieautomaten op de BG

Aanvullend: Spinel ligt nabij de vestiging VRZHZ aan de Romboutslaan. Gedurende de contractduur krijgt de ondernemer misschien ook de vraag om overdag warme maaltijden (lunch) voor maximaal 8 repressieve medewerkers op deze locatie te verzorgen. Dit is niet zeker en aan bovenstaande uitspraak kunnen dus ook geen rechten worden ontleend. Indien deze optie wordt toegepast, worden nadere afspraken gemaakt.

Restaurant

Het restaurant is gesitueerd op de begane grond. Het restaurant is voorzien van een kleine bereidingskeuken en spoelkeuken. Er zijn ongeveer 60 zitplaatsen in het restaurant. De buitenruimte wordt op dit moment nieuw aangelegd zodat het bij goed weer aantrekkelijk is om buiten de lunch of het diner te gebruiken.

Het restaurant is tenminste geopend van 11:15 uur tot en met 13:00 uur. En van 16:30 tot en met 18:15 uur. Openingsstijden kunnen in overleg worden gewijzigd. Dit mag echter niet kostenverhogend werken.

De keukenruimte op locatie Spinel is beperkt maar compact en overzichtelijk. Een uitbouw is niet mogelijk. De keuken en het restaurant worden tweede helft 2022 vernieuwd. De daadwerkelijke planning voor de herinrichting is afhankelijk van marktontwikkelingen, de ondernemer wordt hierin betrokken. Alle investeringen worden door Spinel gedaan. De ondernemer betaalt geen huur voor de locatie.

2.3 Doelgroepen

Spinel kent verschillende doelgroepen met activiteiten van maandag t/m zaterdag en van 's ochtends vroeg tot in de avond. Pauzetijden in het restaurant worden afgestemd met de groepen die een training volgen. Het aantal cursisten is al jaren constant (exclusief 2020-2021 i.v.m. Covid).

Bureau Vakbekwaamheid biedt grotendeels leergangen en cursussen aan. Zowel voor personeel wat beroepsmatig in dienst is als op vrijwillige basis, de opleiding en training zijn gelijkwaardig. De training en het werk als

brandweerman is divers, dynamisch en veeleisend. Waar de cursisten nu voornamelijk mannen zijn, wil de brandweer de komende jaren investeren in het aantrekken en behouden van ondervertegenwoordigde doelgroepen als vrouwen, jongeren en verschillende culturele achtergronden.

Op het terrein van Spinel is ook de partner FMTC gevestigd. Zij verzorgen veiligheidstrainingen en opleidingen voor de maritieme en offshore sector. De klanten zijn zowel nationaal als internationaal. Hierbij kan het dus voorkomen dat er rekening gehouden moeten worden met lunch en/of diner wensen.

Ook worden er op regelmatige basis BHV trainingen gegeven. Dit zijn groepen van gemengde aard.

Het zijn hoofdzakelijk buitentrainingen. De pauze is een moment van opladen en de juiste energie tot je nemen. Hierbij wenst Spinel de transitie van 'veel en vet' en naar 'voedzaam, lekker en gezond' aan te bieden.

Doorgaans zien de dagen er van maandag t/m vrijdag als volgt uit: cursisten FMTC arriveren tussen 7:00 - 07:15 uur. Deze cursussen starten om 7:30 uur. Andere cursisten starten om circa 8:30 uur. De meeste cursisten zijn tot circa 16:00 - 16:30 in training. Ook worden er BHV cursussen gegeven, deze zijn vaak een halve dag. De lunchpauze is vanaf 11:15 uur voor de eerste groepen. Voor de rest van de groepen is de lunchpauze van 12 uur tot maximaal 13:00 uur. Enkele groepen beginnen de training in de middag en sluiten af met een diner om 17:30 uur. Andere groepen hebben eerst een diner tussen 16:30 - 17:30 en starten achtereenvolgens met hun avondcursus.

Op zaterdagen zijn er aangepaste tijden en kleine groepen variërend van 14 tot 60 cursisten die tijdens de cursus lunch of diner nuttigen.

Naast de trainers en deelnemers van de trainingen, is kantoorpersoneel werkzaam op locatie. Dagelijks zijn er circa 8-12 medewerkers op kantoor aanwezig. Medewerkers van Spinel kunnen gebruik maken van de cateringvoorzieningen tegen betaling.

De koffiebrea's vinden plaats in het 'Vuile voetenlokaal'. Hier wordt door Spinel verpakte koeken aangeboden, dit gaat niet via de ondernemer.

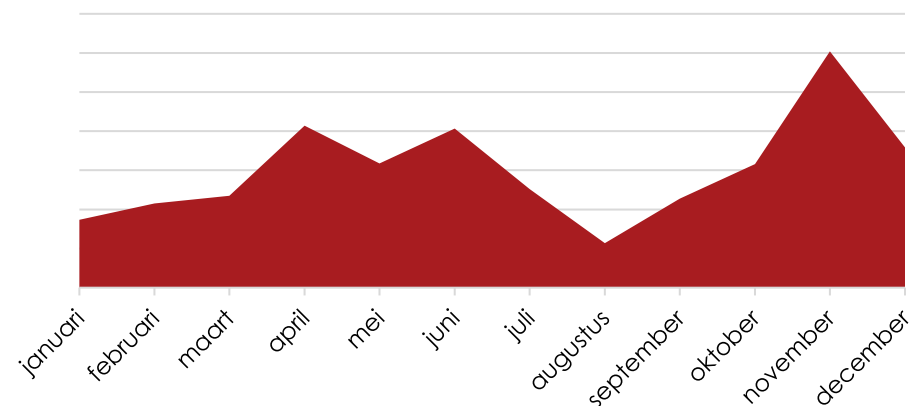
2.4 Kengetallen

Kengetallen zijn verzameld op basis van de managementinformatie uit 2019 en de maanden januari, februari en maart 2020. Het betreft een pre corona situatie. Cijfers van 2022 zijn nog niet bekend, de verwachting is dat de bezetting weer terugkomt op het niveau van pre corona. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen.

Het restaurant is gedurende 300 dagen per jaar geopend, op basis van 6 openingsdagen per week (ma – za), gedurende 50 weken per jaar (week 2 – 51). Jaarlijks maakte in 2019 ca 16.750 personen gebruik van het luncharrangement en 370 personen van het dinerarrangement. Gemiddeld zijn er 56 lunchgebruikers per dag, met piekdagen tot 120 lunchgebruikers. Er werd in 2019 op circa 17 dagen diner aangeboden met gemiddeld 22 dinergebruikers.

De ondernemer weet een aantal weken van te voren het verwachte aantal cursussen en cursisten per dag. De tijden van de lunch worden afgestemd in overleg met de ondernemer en groepen. Een week van tevoren wordt door Spinel een (concept-)planning aangeleverd. 's ochtends voor 9:00 uur is het definitieve aantal bekend en kan hiermee rekening worden gehouden met de lunch of diner. Hierin zit gemiddeld een wijziging van 2-3 personen (afzeggingen of extra deelnemers) maar ook bij grotere wijzigingen stelt de ondernemer zich flexibel op.

Indicatieve omzetfluctuatie*



* o.b.v. basisjaar 2019



Gewenste dienstverlening

Verzorging cateringvoorzieningen

3. ASSORTIMENT

In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven waaraan het assortiment minimaal moet voldoen.

3.1 Variatie en gezond

Er wordt goede kwaliteit geboden met eerlijke en verrassende producten. Hierbij is keuze en variatie belangrijk. Variatie wordt geboden door een breed assortiment en door dagelijkse variatie. Het assortiment is herkenbaar met een eigen twist en straalt gezondheid en energie uit. De doelgroep wordt verleid om te kiezen voor gezonde producten maar de on- en minder gezonde producten verdwijnen niet uit het assortiment. Het is belangrijk dat er sprake is van keuzevrijheid en verschillende combinatiemogelijkheden.

Een volwaardige lunch is beschikbaar en het assortiment bestaat dagelijks minimaal uit keuze in broodjes, soepen, salade, snacks, fruit, zuivel en sap. De lunchitems zijn versbereid. Er is altijd voldoende keuze uit vegetarische opties en het is mogelijk om andere dieetwensen of uitzonderingen door te geven zoals vegan, halal en glutenallergie. Tijdens de lunch mogen de cursisten een bepaalde samenstelling van assortimentsonderdelen zelf maken. Het is belangrijk dat al het aanbod aantrekkelijk is en de cursist wordt verleid om van verschillende items wat te nemen. Door de cateringmedewerker wordt toezicht gehouden op deze samenstelling. Wanneer iemand te veel van een bepaald (luxe) item neemt, wordt hij/ zij hier vriendelijk op gewezen (bijv drie luxe pizzabroodjes).

Voor diner bestaat het assortiment dagelijks minimaal uit keuze van minimaal 3 volwaardige gerechten zoals een eenpansgerecht, grill gerechten, ovenschotel met daarbij bijgerechten, salade, soep, dessert, fruit en dranken. Het diner is versbereid en aantrekkelijk gepresenteerd.

Op dit moment maken medewerkers zeer beperkt gebruik van het restaurant omdat alleen een complete lunch kan worden afgenomen. In het nieuwe contract kunnen medewerkers ook losse items als aanvulling op een eigen meegebrachte lunch kiezen.

3.2 Prijs

De ondernemer ontvangt een vaste vergoeding per cursist. Bij de cursus wordt een lunch en / of diner door Spinel verkocht. Omdat er vooraf is

gereserveerd en de lunch op rekening van de cursus komt, is er geen kassa/ afrekenmoment voor deze doelgroep.

Voor de betaling van losse producten en het afrekenen met andere doelgroepen (o.a. kantoormedewerkers) wordt de ondernemer gevraagd een voorstel te doen.

3.3 Presentatie

De presentatie is verzorgd, verrassend en prikkelt de zintuigen. Hierbij wordt rekening gehouden met de identiteit van Spinel en haar doelgroep.

De presentatie verleidt tot het maken van een gezonde keuze. De presentatie is modern en sluit aan bij trends- en ontwikkelingen.

Signing

Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte worden herkenbaar bij het product aangegeven. Ook de verplichte informatie met betrekking tot allergenen wordt bij het product vermeld.



3.4 Maatwerkactiviteiten

Spinel voorziet in maatwerkactiviteiten op aanvraag voor evenementen als een jaarlijkse BBQ, borrel of jubilea. Voor deze activiteiten wordt een maatwerk offerte gemaakt, inclusief toelichting op inzet personeel.

Dit betreft een klein aantal activiteiten per jaar voor een gezelschap van ca 10-60 personen. Er zijn geen omzetgegevens van de banqueting voor handen.

Integraal uurtarief maatwerkactiviteiten

Voor de personeelsinzet voor maatwerkactiviteiten wordt een integraal uurtarief afgesproken. Dit integrale uurtarief maatwerkactiviteiten wordt weergegeven in het Prijzenblad en is exclusief BTW.

In de opbouw van het integrale uurtarief wordt 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.

Reserveren en annuleren

De reserveringen voor de maatwerkactiviteiten verlopen via het reserveringssysteem van de ondernemer. Spinel verwacht van de ondernemer dat er ingespeeld kan worden op korte termijn aanvragen. Doorgaans worden de activiteiten minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit aangevraagd.

Bij annulering van de activiteit 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, indien de ondernemer aan Spinel aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.



4. SERVICE

In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven waaraan de service ten aanzien de cateringvoorzieningen minimaal moet voldoen.

4.1 Flexibiliteit, professionaliteit en servicegerichtheid

Gastvrijheid staat voorop. Het team heeft een horeca-matige aanpak en een hoge mate van professionaliteit, gastgerichtheid en flexibiliteit. De medewerkers van de ondernemer stralen gastvrijheid uit. Kleding, houding en uitstraling van de cateringmedewerkers dragen hieraan bij. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis. Er wordt gemakkelijk geschakeld als snelheid wordt gevraagd. Vanzelfsprekend is het werken volgens de HACCP richtlijnen. Een vast gezicht in het restaurant wordt gewaardeerd.

Spinel verwacht ook een proactieve houding, ondernemerschap en meedenkend vermogen van de ondernemer. De ondernemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers.

4.2 Snelheid

Tijdens de lunchpauze komen gebruikers in groepen bij het restaurant aan. Men pakt zelf vanaf de counter. Snelheid is van belang. Het restaurant en de uitgifte zijn qua vierkante meters beperkt en dit betekent dat een goede doorloop van cursisten bij de uitgifte van belang is. In het restaurant ruimen de gasten het serviesgoed en afval zelf op bij het afruimstation.

4.3 Koffiefaciliteiten

Medewerkers van Spinel en cursisten kunnen gratis koffie krijgen op de begane grond op basis van de bonen zetmethodiek, geen verse melk. De warme drankenautomaten zijn uitbesteed aan KoffiePartners.

Spinel legt het dagelijks onderhoud (reinigen en bijvullen) van de koffiemachines op de begane grond bij de ondernemer beleggen. Op dit moment wordt uitgegaan van 2 automaten. De overige automaten op de verdieping blijven onder verantwoordelijkheid van Spinel.

Verantwoordelijk van de ondernemer is dat de automaten elk moment van de dag gevuld zijn met voldoende ingrediënten en schoon zijn.

5. OVERIGE ASPECTEN

In dit hoofdstuk worden de aanvullende aspecten voor de dienstverlening en cateringvoorzieningen beschreven.

5.1 Personeel

De verantwoordelijkheden en voorwaarden voor personeel zijn als volgt:

- De ondernemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Een eventuele boete is voor rekening van ondernemer.
- De ondernemer is verantwoordelijk voor het trainen van al haar medewerkers voor het werk en het gewenste serviceniveau en de kosten daarvan zijn voor de ondernemer.
- De ondernemer hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging in tarieven kan slechts plaatsvinden na schriftelijke overeenstemming met Spinel.
- De ondernemer stelt een locatieverantwoordelijke aan, verantwoordelijk voor de uitvoering op locatie en het directe aanspreekpunt voor Spinel.
- Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkte, geschoolde en gelijkwaardige functionarissen (zelfde functieniveau). Voor eventuele vervanging van medewerkers kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De kosten voor de vervanging van de cateringmedewerkers in dienst van de dienstverlener worden opgenomen in de integrale uurtarieven.
- De ondernemer is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid. Kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van ondernemer.
- De ondernemer is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding. Kosten zijn voor rekening van de ondernemer en worden opgenomen in de algemene kosten.
- Medewerkers besteden voldoende aandacht aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging volgens de geldende HACCP-richtlijnen.
- Bij aanvang van de werkzaamheden stelt de ondernemer een RI&E op.
- Het is de verantwoordelijkheid van de ondernemer dat de medewerkers conform de ARBO vereisten werken.
- De bedrijfshulpverlening wordt door Spinel georganiseerd. De ondernemer is verantwoordelijk voor de communicatie naar de medewerkers en verleent hieraan zijn medewerking. De ondernemer is op locatie in het bezit van een eigen EHBO-does.

- De ondernemer is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels van Spinel. Indien door het verlies daarvan sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de ondernemer. Ten behoeve van het verkrijgen van een sleutel leveren de medewerkers van de ondernemer een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan. De VOG voor financiële dienstverlening is bij de aanlevering niet ouder dan 6 maanden. De kosten voor de VOG zijn voor de ondernemer.

5.2 Duurzaamheid

Duurzaamheid is terug te zien in de werkwijze en het seizoensgebonden aanbod. Voedselverspilling wordt geminimaliseerd door het werken met reststromen. Ook is de ondernemer verpakkingsbewust. Daar waar mogelijk worden er milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toegepast.

Spinel wil bewustwording van niet alleen lekker en gezonde voeding, maar ook verantwoorde voeding creëren. In het restaurant wordt de gast een duwtje in de goede en gezonde richting gegeven, o.a. door informatie.

5.4 Overleg en communicatie

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

In een partnerschap zijn duidelijke afspraken, spreken partijen elkaar aan om tot een beter resultaat te komen en pakt een ieder z'n eigen rol. De ondernemer is kennisexpert en adviseur op zijn vakgebied.

Er vindt regelmatig communicatie tussen Spinel en de ondernemer plaats. Naast de operationele zaken, wordt de planning en kwaliteit van o.a. het volgende besproken: personeel, assortiment, maatwerkactiviteiten.

Eén keer per jaar wordt een jaarevaluatie op strategisch niveau gehouden waarbij aanvullend op het periodieke overleg o.a. de volgende zaken worden besproken: samenwerking/ contractuele relatie, marktontwikkelingen, vaststellen KPI scores, financiële resultaten.

Klachten

Voor Spinel is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de doelgroep goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben. De ondernemer beschikt over een klachtenprocedure en informeert Spinel.

5.4 Schoonmaak

Er wordt van de ondernemer een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De ondernemer houdt zich aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in de hiervoor vigerende wet- en regelgeving.

Demarcatie schoonmaak

De ondernemer is verantwoordelijk voor alle dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden tot 1.80 meter hoog van:

- Uitgitterruimte 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 het restaurant zijn kruimel- en vlek vrij gedurende tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de ondernemer;
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

Alle schoonmaakmiddelen voor de dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden worden bekostigd door de ondernemer.

De vloeren in het restaurant worden door de schoonmaakleverancier van Spinel eenmaal per dag schoongemaakt. Een maal per jaar wordt een dieptereiniging uitgevoerd in de keuken. De ondernemer werkt hieraan mee. De kosten van deze dieptereiniging worden gedragen door Spinel. De ondernemer heeft naar Spinel een signaleringsverantwoordelijkheid met betrekking tot overige ruimten en het technisch onderhoud van keukenapparatuur.

Gebruik milieu ontlastende schoonmaakproducten

De ondernemer maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch

afbreekbaar zijn. De ondernemer werkt volgens een schoonmaak- en hygiëneplan en controlemethodiek.

Afvalstoffen

Spinel werkt aan haar afvalbeleid. Afvalstoffen (PMD, rest afval, plastics, papier, glas, GFT) worden in de toekomst zoveel mogelijk gescheiden. Daarnaast streeft Spinel naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen.

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

Vanaf 1 juli 2021 verzorgt de ondernemer de inzameling van de kleine petflessen. De gebruiker betaalt het statiegeld. De opbrengst vanuit het statiegeld wordt aan een goed doel geschonken.

Kwaliteitscontroles

De ondernemer is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening minimaal 1x per jaar te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd. Tevens laat de ondernemer minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De resultaten worden schriftelijk met Spinel gedeeld.

Spinel 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 ondernemer verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor Spinel.

6. CONTRACT

In dit hoofdstuk worden de voorwaarden beschreven voor het contract en waar het contractmanagement minimaal aan moet voldoen.

6.1 Contractvorm

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 april 2022 en eindigt per 1 april 2025 en heeft derhalve een looptijd van 3 jaar (36 maanden). De overeenkomst kan vijfmaal worden verlengd met 1 optiejaar (12 maanden) bij wederzijdse tevredenheid, tot uiterlijk 1 april 2030.

Spinel wenst voor het restaurant een contract met de ondernemer aan te gaan op basis van verrekening van daadwerkelijke aantallen verstrekte lunches en diners. Dit houdt in dat Spinel een vaste vergoeding per gebruiker betaalt voor afname van lunch en/of diner.

De ondernemer belast deze afname op wekelijkse basis op basis van daadwerkelijke gebruikersaantallen door. Naast het bedrag per daadwerkelijke gebruiker kan er niets los in rekening worden gebracht voor lunch- of dinerverstrekking aan de cursisten. Maatwerkactiviteiten kunnen op basis van een door Spinel geaccordeerde offerte worden gefactureerd.

Wijzigingen

De integrale verrekenprijzen voor lunch en diner kunnen in principe enkel en eenmalig worden aangepast indien de gebruikersaantallen structureel wijzigen door een opvolgende pandemie of andere externe factoren. Een bandbreedte van +/- 25% meer of minder gebruikers (uitgangspunt: ca 16.750 lunchgebruikers en 370 dinergebruikers per jaar, o.b.v. 2019) gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden of langer wordt hierbij gehanteerd.

6.2 Indexatie

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar mogen de integrale verrekenprijzen voor lunch en diner worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111000 Cateringdiensten (2015 = 100) met de jaarmutatatie van het voorgaande kalenderjaar.

Het integrale uurtarief maatwerkactiviteiten en het uurtarief voor de verzorging van de koffieautomaten mogen éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar aangepast worden als gevolg van

wijzigingen in de geldende cao op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten.

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met Spinel. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan Spinel aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van Spinel. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2023.

6.3 Facturering

Spinel ontvangt de facturen digitaal. Op alle 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 Spinel.

De factuur mag digitaal verstuurd worden naar digitale-facturen@spinel.nl t.a.v. crediteurenadministratie.

Lunch en diner

De ondernemer belast een vaste vergoeding per gebruiker voor afname van lunch en/of diner op wekelijkse basis op basis van daadwerkelijke gebruikersaantallen door.

Maatwerk

Maatwerkactiviteiten voor evenementen wordt op rekening verstrekt. De ondernemer factureert aan Spinel en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen Spinel en de ondernemer. De factuur is als volgt gespecificeerd: geleverde dienst, datum, kostenplaatsnummer indien aangeleverd door Spinel, aantal afnemers (groeps grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

Spinel zal de facturen binnen 30 dagen voldoen.

6.4 Overname personeel

De medewerker in dienst van de huidige dienstverlener wordt 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 Spinel

worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage B. Bijlage B is op te vragen via TenderNed bij Spinel.

6.5 Exclusiviteit maatwerkactiviteiten

Spinel gaat ervan uit dat de ondernemer de gewenste maatwerkactiviteiten kan bieden en de ondernemer is de preferred supplier. Echter behoudt Spinel zich het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om maatwerkactiviteiten. Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd, dit betekent dat de ondernemer geen exclusiviteit heeft op aanvragen.

6.6 Prestatiemonitor

Er worden tussen Spinel en de ondernemer Kritische Prestatie Indicatoren, kortweg KPI's, afgesproken om het contract te managen. De gewenste kwaliteit (norm) en prestatie worden middels een rapportcijfer bepaald. De voortgang wordt bijgehouden in een KPI prestatie-monitor.

Spinel en ondernemer monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

- flexibiliteit
- variatie
- professionaliteit
- servicegerichtheid
- gezond

De ondernemer maakt een prestatie-monitor, hiervoor is een invulmodel bijgevoegd in bijlage B. Deze prestatie-monitor zal na gunning worden besproken en definitief worden opgemaakt. De prestatie-monitor is onderdeel van de Overeenkomst.

Spinel behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatie-monitor. Dit is van toepassing wanneer het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatie-monitor.

6.7 Management informatie

De ondernemer voert een zorgvuldige administratie waaruit inzicht wordt verkregen in (financiële) resultaten.

De management informatie bevat minimaal het volgende:

- Aantal lunch- en dinergebruikers per periode;

- Voortgang KPI prestatie-monitor;
- Gasttevredenheid, klachten en suggesties.

De vorm van het rapporteren van management informatie wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld.

6.7 Demarcatie ruimtegebruik en investeringen

Het gebruik van de ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris wordt tussen Spinel en de ondernemer afgesproken. De demarcatie tussen Spinel en ondernemer is als volgt:

- Spinel draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant.
- Spinel draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- Het restaurant inclusief de aanwezige inventaris wordt ter beschikking gesteld aan de ondernemer. De ondernemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
- Spinel is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor Spinel.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de backoffice zijn voor rekening van de ondernemer. De ondernemer krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. Deze zal worden vastgelegd in een inventarislijst. Bij einde van de overeenkomst zorgt de ondernemer dat minimaal dezelfde inventaris aanwezig is. De ondernemer is derhalve verantwoordelijk voor vervanging. Klein keukeninventaris die niet op de lijst staat is voor rekening van de ondernemer.
- Spinel stelt elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer ter beschikking.
- De ondernemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De ondernemer mag extra (klein) apparatuur meenemen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de ondernemer.
- Aanvullende werkmaterialen (pannen, schalen, koksessen etc.) zijn voor rekening van de ondernemer.
- De ondernemer is verantwoordelijk voor een betaalsysteem/ kassa.

Eventuele investeringen in de hardware en het zitgebied om het gewenste concept te realiseren, komen voor rekening van Spinel. De ondernemer wordt hierover geïnformeerd.

BIJLAGE A OVERNAME PERSONEEL

De overnamelijst is als pdf-document op te vragen via de berichtenmodule TenderNed.

BIJLAGE B KPI PRESENTATIEMONITOR

De KPI Prestatiemonitor is als Excel-document bij het programma van eisen gevoegd.