

# Programma van eisen ROC Midden Nederland verzorging cateringvoorzieningen

## INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>2</b>	7.3	PERSENELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT .....	17
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>	7.4	WERKVERGUNNINGEN .....	18
<b>2. DOELSTELLINGEN .....</b>	<b>5</b>	7.5	GEHEIMHOUDING .....	18
2.1 DOELSTELLINGEN .....	5	7.6	VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG) .....	18
2.2 VISIE OP ETEN EN DRINKEN.....	5	7.7	BREDE CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG .....	18
2.3 DOELGROEPEN .....	6	7.8	BELONING .....	18
<b>3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN .....</b>	<b>8</b>	7.9	OPLEIDING EN TRAINING .....	18
3.1 GEZONDHEID .....	8	7.10	STAGEPLAATSEN .....	18
3.2 DUURZAAMHEID EN CIRCULARITEIT .....	8	7.11	DAGELIJKSE AANSTURING.....	18
3.3 MILIEU .....	9	7.12	VERVANGING EN ZIEKTEVERZUIM.....	18
<b>4. CATERINGVOORZIENINGEN .....</b>	<b>9</b>	7.13	BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING .....	19
4.1 KENGETALLEN .....	9	7.14	ARBO .....	19
4.2 RESTAURANTS.....	9	7.15	BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV).....	19
4.3 VENDING EN WARME DRANKENAUTOMATEN .....	10	7.16	SLEUTELS EN TOEGANGSPASSEN .....	19
4.4 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE .....	11	<b>8. OVERLEG EN COMMUNICATIE .....</b>	<b>20</b>	
4.5 PRIJSBELEID RESTAURANTS EN VENDING .....	11	8.1 SAMENWERKING .....	20	
<b>5. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK.....</b>	<b>12</b>	8.2 OVERLEGSTRUCTUUR.....	20	
5.1 VERGADERSERVICE .....	12	8.2.1 <i>Operationeel overleg</i> .....	20	
5.2 BANQUETINGACTIVITEITEN EN MAATWERK.....	13	8.2.2 <i>Tactisch overleg</i> .....	20	
5.3 EXCLUSIVITEIT .....	14	8.2.3 <i>Strategisch overleg</i> .....	20	
5.4 VASTE VERREKENPRIJS.....	14	8.3 KLACHTENPROCEDURE.....	21	
5.5 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN .....	14	8.4 IMPLEMENTATIEPLAN .....	21	
<b>6. INKOOP, PRODUCTIE &amp; AFVAL .....</b>	<b>17</b>	<b>9. KWALITEIT EN SCHOONMAAK .....</b>	<b>21</b>	
6.1 LEVERANCIERS.....	17	9.1 KWALITEITSCONTROLES.....	21	
6.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE.....	17	9.2 SCHOONMAAK .....	22	
6.3 AFVALSTOFFEN .....	17	<b>10. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE .....</b>	<b>23</b>	
<b>7. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....</b>	<b>17</b>	10.1 BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE.....	23	
7.1 ALGEMEEN .....	17	10.2 VERREKENING VAN KOSTEN .....	23	
7.2 OVERNAME PERSONEEL.....	17	10.3 FACTURERING.....	24	
		10.4 RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE.....	24	
		<b>11. CONTRACTVORM EN INDEXATIE.....</b>	<b>25</b>	
		11.1 CONTRACTVORM.....	25	
		11.2 INDEXATIE.....	25	

11.3	REGELING GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS ...	26
<b>12.</b>	<b>CONTRACTMANAGEMENT .....</b>	<b>27</b>
<b>BIJLAGE A</b>	<b>LOCATIE SPECIFIEKE KENMERKEN .....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE B</b>	<b>VISIE ETEN &amp; DRINKEN.....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE C</b>	<b>HUIDIGE PRIJSLIJST .....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE D</b>	<b>OVERNAME PERSONEEL.....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE E</b>	<b>INVENTARISLIJST.....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE F</b>	<b>KPI PRESTATIEMONITOR.....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE G</b>	<b>OVERZICHT WARME DRANKENAUTOMATEN .....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE H</b>	<b>GEDRAGSREGELS ROC MIDDEN NEDERLAND .....</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE I</b>	<b>PROQURO EN OCI KOPPELING .....</b>	<b>28</b>

## 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.

### Scope van de dienstverlening

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

- Verzorging cateringvoorzieningen op 13 locaties van ROC Midden Nederland inclusief de exploitatie van de luxe koffieautomaten als onderdeel van het concept.
- De exploitatie van frisdrank- en versnaperingenautomaten (vending) op 15 locaties van ROCMN;
- Het dagelijks onderhoud en bijvullen van de warme dranken automaten op de locaties van ROCMN tot 31 december 2022;
- Verzorging van de vergaderlunches en banqueting op alle locaties van ROC Midden Nederland.
- Verzorging van evenementen voor alle locaties van ROC Midden Nederland.

De warme dranken automaten, buiten luxe koffieautomaten in de restaurants, op alle locaties van ROCMN vallen buiten de scope van deze aanbesteding. De dienstverlener is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen verbouwingen op locaties plaatsvinden, locaties worden toegevoegd of worden onttrokken ten aanzien van de cateringvoorzieningen.

ROC  
MIDDEN  
NEDERLAND 

# Doelstellingen en scope

## ROC Midden Nederland

## 2. DOELSTELLINGEN

De cateringvoorzieningen op de verschillende locaties van ROC Midden Nederland (hierna ROCMN) worden door een cateraar geëxploiteerd. Het contract met deze cateraar loopt af per eind juli 2022. Het aflopen van de overeenkomst is aanleiding voor het aanbesteden van de cateringvoorzieningen voor ROCMN.

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en speerpunten verwoord.

### 2.1 Doelstellingen

De doelstelling van ROCMN 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. ROCMN wenst een hoge kwaliteit van de dienstverlening met een ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft ROCMN de onderstaande doelstellingen. ROCMN:

1. wenst een dienstverlener die meedenkt over de ambitie op **gezonde voeding**. Dienstverlener geeft voorlichting omtrent dit thema om bewustwording te laten groeien en zorgt dat gasten (on)bewust voor de gezonde keuze kiezen.
2. wenst een dienstverlener die zich opstelt als **partner** – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit – van de studenten en medewerkers. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met ROCMN. ROCMN is op zoek naar een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die verantwoordelijkheid neemt.
3. wenst dat de gasten van de cateringvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de studenten en medewerkers (doelgroepen) van ROCMN en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten. Per locatie wordt gekeken naar de best passende oplossing. Het assortiment is op elke locatie vers, gezond, gevarieerd en van een **goede prijs-kwaliteit verhouding**.
4. 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.

5. ziet een belangrijke taak voor de dienstverlener in het stimuleren van de lokale producten. De dienstverlener betreft bij inkoop **lokale leveranciers**.
6. wenst dat de dienstverlener **co-creatie** opzoekt met studenten van ROCMN om samen te bouwen aan een optimaal concept.
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 een **kosten neutraal contract** af te sluiten met de dienstverlener waarbij **flexibiliteit** van belang is zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en bij ROCMN en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

### 2.2 Visie op eten en drinken

ROCMN heeft een visie opgesteld met betrekking tot eten & drinken. Deze visie is tot stand gekomen door verdiepingssessies met vertegenwoordigers van de afdeling FM en de directie. Daarnaast hebben er doelgroepensessies plaatsgevonden met medewerkers en studenten. Deze visie is opgesteld om de komende jaren handvatten te hebben om passende keuzes te maken voor de invulling van de cateringvoorzieningen met betrekking tot eten & drinken

De visie bestaat uit drie pijlers: vanzelfsprekend, voor iedereen, verbindend. Onderstaand worden deze pijlers toegelicht. De volledige visie is bijgevoegd als bijlage B.

#### Vanzelfsprekend

Eten & drinken draagt op onze locaties vanzelfsprekend bij aan de gezonde leefstijl en ontwikkeling van studenten en collega's. Daarom bieden we gezonde en duurzame keuzes aan en werken we aan het verduurzamen van onze bedrijfsvoering. Hippe food trends inspireren ons steeds weer om ons assortiment te vernieuwen. Logisch dat we daarbij aansluiten bij de feedback van onze gasten.



### Voor iedereen

Eten & drinken is bij ons maatwerk: we houden rekening met de voorkeuren en het budget van iedereen. Ook bieden we elke student en collega de ruimte om eigen keuzes te maken. Daarbij verleiden we hen wél om (on)bewust te kiezen voor de heerlijke smaak van gezond. Onze aandacht voor inclusiviteit betekent dat we niemand uitsluiten: elk talent en elke voorkeur mag er zijn!



### Verbindend

Eten & drinken verbindt, met als resultaat dat studenten en collega's zich bij ons thuis voelen en elkaar graag ontmoeten. We hebben daarom veel aandacht voor de huiselijke sfeer en service in onze verblijfsruimtes. De vertrouwde gezichten van de horecamedewerkers versterken het thuisgevoel. Zij maken dat studenten en collega's zich gehoord en gezien voelen, ook om mee te denken over optimalisatie van het horecaconcept.



## **2.3 Doelgroepen**

ROC Midden Nederland kent een diversiteit aan locaties en opleidingen en daarmee ook een diversiteit aan doelgroepen die gebruik maken van de restaurants. De verschillende opleidingen per locatie zijn weergegeven in locaties specifieke kenmerken in bijlage A. Op de locaties is voornamelijk onderwijzend personeel en deels ondersteunend personeel aanwezig naast de studenten. De Brandenburchdreef is meer een kantoorlocatie waar ook een kleine groep studenten zit. Op deze locatie bevinden zich alle stafdiensten, de directie en CvB.



# Dienstverlening

verzorging cateringvoorzieningen

### 3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

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

#### 3.1 Gezondheid

Naast duurzaamheid is ook gezondheid een belangrijk thema voor ROCMN. De visie op gezonde voeding bij ROCMN luidt als volgt:

*Onze gasten verdienen eten & drinken dat bijdraagt aan hun vitaliteit en hen een goed gevoel geeft. Daarom gebruiken we de richtlijnen voor de gouden schoolkantine van het Voedingscentrum als basis voor ons horecaconcept. Zo kiezen we voor meer groente en fruit, meer variatie, minder suiker, minder zout, minder vet en minder vlees. Samen met de horecaondernemer ontdekken we dagelijks hoe dit nog beter kan.*

Studenten en medewerkers worden gestimuleerd in het maken van gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Niet alleen via informeren maar ook via verleiden want het aanbod van eten en drinken ziet er heerlijk uit, is prima geprijsd en is makkelijk te kopen.

ROCMN wil door kennis te delen over voeding, bewustwording creëren en laten groeien. Binnen de cateringvoorzieningen wil ROCMN samen met de dienstverlener werken aan een concept waarin het duwtje in de goede en gezonde richting wordt gegeven. Het serviceteam van de dienstverlener heeft uitstekende productkennis en kan relevante voedingsadviezen geven.

ROCMN gebruikt de richtlijnen voor de gouden schoolkantine van het Voedingscentrum als basis voor het horecaconcept. De dienstverlener presenteert een concreet plan van aanpak op welke wijze de ambitie van ROCMN met betrekking tot gezonde voeding minimaal wordt waargemaakt. Daarnaast geeft de dienstverlener aan wat de risico's zijn en met welke randvoorwaarden rekening gehouden moet worden. Voor meer informatie over de gezonde schoolkantine zie:

<http://gezondeschoolkantine.voedingscentrum.nl/nl.aspx>

#### 3.2 Duurzaamheid en circulariteit

De visie op het gebied van eten & drinken bij ROCMN is gekoppeld aan de ambitie op duurzaamheid. Deze luidt als volgt:

*Samen met de horecaondernemer verduurzamen we onze bedrijfsvoering. Dat doen we onder meer door plasticvrije verpakkingen te kiezen, verspilling te voorkomen en bewust om te gaan met afval. Slim inkopen, liefst bij lokale leveranciers, is daar ook onderdeel van. Inclusiviteit is belangrijk zowel in talent als in assortiment, iedereen moet zich thuis voelen. En met onze proeftuin voor nieuwe groene menukeuzes laten we onze gasten ervaren dat duurzaamheid en fun heel goed samen gaan.*

Het aanbod is gevarieerd, zo veel mogelijk lokaal, kwalitatief en seizoensgebonden. Er wordt een experience gecreëerd die vitaliteit en energie uitstraalt door een menu met gerechten van pure ingrediënten. Met de presentatie wordt enthousiast en informeel ingespeeld op de zintuigen. De gast wordt onbewust beïnvloed en maakt daarnaast, doordat de dienstverlener kennis over voeding deelt, zelf bewustere keuzes.

Het concept kent een lage(re) CO<sub>2</sub> uitstoot door een gezonde balans in plantaardige en dierlijke eiwitten. Nieuwkomers en lokale ondernemers en producenten wordt een podium geboden en staan met hun producten dagelijks in de spotlight.

ROCMN verstaat onder duurzaam:

- Meer plantaardig en minder dierlijk
- Zoveel mogelijk lokaal
- Seizoensgebonden en vers
- Minimalisering van voedselverspilling
- Gezond en vitaal
- Verpakkingsbewust
- Innovatief
- Circulair waar mogelijk
- Sociale impact

### *Circulariteit*

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

- het minimaliseren van waterverbruik en CO<sub>2</sub>-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.

### **3.3 Milieu**

ROCMN is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. ROCMN heeft hierin een voorbeeld functie en hecht er dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener is actief op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO<sub>2</sub> uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener zorgt ervoor dat er milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden worden toegepast.

De dienstverlener maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn.

## **4. CATERINGVOORZIENINGEN**

In dit hoofdstuk wordt de gewenste dienstverlening beschreven ten aanzien van de cateringvoorzieningen op de verschillende locaties van ROCMN.

### **4.1 Kengetallen**

Gemiddelde bestedingen en aantallen bezoekers van de restaurants op de verschillende locaties over afgelopen jaren zijn niet bekend.

In de toekomst zal er deels thuisgewerkt worden door medewerkers. Naar verwachting is 60% van de medewerkers dagelijks aanwezig op de locaties. De studenten krijgen allemaal weer les op locatie. Het aantal pandgebruikers opgesplitst naar medewerkers, BOL studenten, BBL studenten en VAVO studenten is per locatie weergegeven in bijlage A.

De restaurants van alle locaties zijn gedurende 200 dagen per jaar geopend met de minimale bemenste openstelling van 09:00 uur tot en met 14:30 uur. De dienstverlener mag buiten deze minimale openingstijden de openingstijden naar eigen inzicht bepalen maar dit mag niet leiden tot kosten voor ROCMN.

De restaurants zijn tijdens de schoolvakanties gesloten en er worden geen cateringdiensten verleend. In principe houdt ROCMN de reguliere vakanties voor regio midden aan. Uitzondering hierop is de zomervakantie. Deze loopt ieder jaar af in de week van 1 september en begint 7 weken voor deze datum.

Op de Bisschopsweg valt de examenperiode in mei waardoor er na deze maand nauwelijks studenten meer aanwezig zijn op de locatie.

De locatie Brandenburchdreef is in de zomer open met zeer beperkte dienstverlening.

### **4.2 Restaurants**

Buiten de openingstijden van de restaurants voor eten en drinken, zijn de restaurants toegankelijk als ontmoetingsplek of werkplek. De dienstverlener zorgt ervoor dat de exploitatie van de restaurants op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de doelstellingen van ROCMN. Het concept 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. Er wordt cashless (PIN of contactloos) afgerekend. De minimale openingstijden zijn weergegeven in bijlage A. De dienstverlener mag langere openingstijden hanteren mits dit niet leidt tot kosten voor ROCMN. ROCMN heeft de visie dat er gedurende de gehele dag (all day) eten & drinken beschikbaar is, in bemenste of onbemenste vorm.

#### Assortiment

De basisdienstverlening in het restaurant moet in orde zijn wat voor ROCMN inhoudt dat een assortiment beschikbaar is met verschillende producten welke geprijsd zijn voor studenten en medewerkers die minder te besteden hebben. Het uitgangspunt is dat lekker en gezond niet duur hoeft te zijn. De juiste prijs-kwaliteitverhouding van de producten staat centraal. Binnen deze basis is er variatie in het dagelijkse verkrijgbare assortiment. Naast de variatie in de basis wordt er ingespeeld op variatie in het aanvullende assortiment wat past bij de diverse doelgroepen en onderwijsactiviteiten. Ook sluit het assortiment aan op de trends en ontwikkelingen in de markt van zowel consumenten en leveranciers van producten. In basis is het assortiment gelijk over alle locaties. Wel wordt er gekeken naar de verschillende wensen en behoeften per locatie waarbij locatie-specifiek het assortiment kan worden aangepast aan de doelgroepen.

Er wordt verwacht dat het gehele assortiment aansluit bij de duurzaamheids- en gezondheidsdoelstellingen van ROCMN. De studenten en medewerkers van ROCMN worden verleid om te kiezen voor gezonde producten. Er is geen frituur in de restaurants aanwezig en daar waar er nog wel een frituur is wordt deze niet meer gebruikt. 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.), maar ook de sauzen zoals mayonaise, ketchup en andere sauzen, worden in de verkoopprijzen van de producten verwerkt. Ook servetten 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.

Op alle locaties zijn er gratis watertappunten aanwezig voor medewerkers en studenten. Deze punten worden gefaciliteerd door ROCMN.

#### Afruimorganisatie

In basis wordt er geen servies maar voornamelijk duurzame disposables in de restaurants verstrekt ten behoeve van de lunchvoorzieningen. In de restaurants worden de (lunch)gebruikers geacht zelf het afval op te ruimen door dit in de hiervoor bestemde afvalbakken te deponeren. Het afval wordt zoveel mogelijk gescheiden ingezameld.

### **4.3 Vending en warme drankenautomaten**

De dienstverlener verzorgt de vending automaten (frisdrank- en versnaperingen) voor eigen rekening en risico. In bijlage A zijn de automaten per locaties opgenomen.

De warme drankenautomaten ten behoeve van de gratis verstrekkingen aan de medewerkers vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Het contract met de leverancier warme drankenautomaten loopt eind 2022 af. Een nieuwe aanvraag wordt op korte termijn gestart. De dienstverlener is in ieder geval tot 31 december verantwoordelijk voor het onderhoud en het bijvullen van de automaten. Het betreft hier 64 warme drankenautomaten. In bijlage G is een overzicht van de locaties van deze automaten opgenomen. De kosten voor deze dienstverlening kunnen additioneel worden doorbelast. Deze dienstverlening vindt tevens plaats gedurende de vakanties. Na deze periode wordt in gezamenlijk overleg gekeken of deze werkzaamheden bij de dienstverlener blijven of dat deze door de nieuwe dienstverlener warme drankenautomaten wordt uitgevoerd.

Er is door de studenten en medewerkers vraag naar luxe koffie, thee en luxe koffievarianten. ROCMN ziet het als een kans voor de dienstverlener om tegemoet te komen aan deze wens. De dienstverlener plaatst deze automaten voor eigen rekening en risico in het restaurant.

#### Slimme koelkast (onbemenst)

Er is op veel locaties behoefte aan eten en drinken buiten de openingstijden van het restaurant om. Daarnaast zijn er locaties die te klein te zijn, of geen ruimte hebben, voor een bemenste cateringoutlet. ROCMN wil ook deze locaties de mogelijkheid bieden om eten en drinken te kunnen verstrekken middels een slimme koelkast (onbemenst). Deze

locaties zijn aangegeven in bijlage A. Het staat de dienstverlener vrij om ook op de andere locaties een slimme koelkast te plaatsen met producten die zijn afgestemd op de behoefte van de studenten en medewerkers.

De producten in de slimme koelkast zijn vers, ready-to-eat, (avond)maaltijden die op te warmen zijn in een magnetron maar ook belegde broodjes, salades, gezonde lekkernijen en snacks. Het assortiment sluit aan op de duurzaamheids- en gezondheidsdoelstellingen van ROCMN. De producten zijn vers en van een hoog kwaliteitsniveau. Er wordt gebruik gemaakt van duurzame disposables.

De prijsstelling is vergelijkbaar met het prijsniveau van het restaurant.

#### **4.4 Signing, presentatie en promotie**

Onderstaande geldt voor alle restaurants en alle andere cateringvoorzieningen die door de dienstverlener worden geëxploiteerd.

##### 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 ROCMN. 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 de producten vermeld. Verder informeert de dienstverlener de gasten van de restaurants over gezonde voeding, duurzaamheid en duurzame initiatieven. De dienstverlener werkt aan de uitstraling van de voorzieningen waarin de uitstralingseisen van de Richtlijnen gezonde schoolkantines 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. Een uitnodigende presentatie op schermen of met IT technologie zoals o.a. apps, behoort wel tot de

mogelijkheden. De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken en uitvoeren van verschillende acties en promoties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

#### **4.5 Prijsbeleid restaurants en vending**

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de restaurants. De dienstverlener is vrij in het bepalen van de prijzen van de producten. De prijsstelling voor dezelfde producten over alle locaties is hetzelfde. De prijzen zijn aantrekkelijk en leiden niet tot aankopen elders. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen in de restaurants zijn de huidige prijslijsten ter indicatie bijgevoegd als bijlage C.

De verkoopprijs in de restaurants is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

## 5. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

Banqueting kan worden opgedeeld in vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk. Bij de invulling van de vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid en gezonde voeding in hoofdstuk 3.

Deze dienstverlening wordt op aanvraag verzorgd. Voor de reserveringen wenst ROCMN gebruik te maken van het bestelsysteem van de dienstverlener. Dit systeem is geautomatiseerd en eventueel te koppelen aan het FMIS van ROCMN.

Externen (huurders) in de gebouwen van ROCMN kunnen ook gebruik maken van deze services van de dienstverlener. De factuur wordt hiervoor rechtstreeks naar de externe partij/ huurder gestuurd. Dit verloopt buiten het ROCMN om.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken op tafels en van losliggend vuil in de (vergader)zalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. Er wordt nadrukkelijk gecheckt op orde en netheid. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij het facilitair team van ROCMN. De dienstverlener houdt rekening met een flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van de restaurants om en reageert flexibel op ad hoc aanvragen.

### Banquetingboek

De dienstverlener presenteert de veelvoorkomende arrangementen vergaderservice en banqueting in een banquetingboek en wordt aangevuld met arrangementen voor maatwerk. Dit banquetingboek kent een aantrekkelijk format en wordt digitaal beschikbaar gesteld. Belangrijke uitgangspunten bij het samenstellen van het banquetingboek zijn creativiteit en flexibiliteit.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het (minimaal jaarlijks) actualiseren van het banquetingboek. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met en na goedkeuring van ROCMN. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn dan zorgt de dienstverlener voor tijdige aanpassing en doorgifte aan ROCMN.

### Kosten vergaderservices, banqueting en maatwerk

In 2019 is gedurende het jaar voor € 423.575 verstrekt aan vergaderservice, banqueting en maatwerk. Er is geen verdere specificatie van het totaalbedrag mogelijk. Dit bedrag dient uitsluitend ter indicatie en er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

### Lunches op andere locaties

Het kan voorkomen dat er op andere locaties van ROCMN (zonder bemenste catering) vergaderlunches of banqueting worden gevraagd. De dienstverlener zorgt ervoor dat dit op een nette wijze wordt georganiseerd.

## 5.1 Vergaderservice

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van koffie- en theearrangementen en lunches en wordt door de dienstverlener uitgevoerd tussen 8:00 uur en 16:00 uur. Indien buiten deze tijden vergaderservices worden besteld dan wordt in eerste instantie gekeken met ROCMN of dit op een andere manier kan worden geregeld. Indien de medewerker van de dienstverlener moet blijven, kunnen extra "wachturen" worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting. Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, worden de thermoskannen en het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:15 uur opgehaald.

De vergaderservices worden direct op de vergadertafel geplaatst of daar waar aanwezig, op een buffet in de vergaderzaal. In basis wordt voor vergaderservices gebruik gemaakt van duurzame disposables tenzij uitdrukkelijk om serviesgoed wordt gevraagd.

### Koffie- en theearrangement

Indien er voor vergaderingen koffie en thee wordt besteld, zet de medewerker van de dienstverlener op basis van het reserveringsschema, 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. Het koffie- en thee arrangement kan worden uitgebreid met frisdranken, lekkernijen en andere versnaperingen.

Onderstaand wordt het standaard koffie- en theearrangement weergegeven.

- koffie;
- thee;
- gekoeld kraanwater.

De personeelskosten worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement. Als ROCMN 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 disposables/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 plaatsvindt. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. In overleg met ROCMN kan hiervan afgeweken worden. Er wordt rekening gehouden met producten die geschikt zijn om te consumeren tijdens vergaderingen.

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

ROCMN 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 of vergelijkbaar, drank 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 vergaderruimtes en maken deze weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering.

## **5.2 Banquetingactiviteiten en maatwerk**

Naast het verzorgen van vergaderservices verzorgt de dienstverlener ook banquetingarrangementen en maatwerk (bijvoorbeeld evenementen). Banquetingactiviteiten zijn bijvoorbeeld borrels, recepties en diploma-uitreikingen. Van de dienstverlener wordt een adviserende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze bijeenkomsten. De maatwerk activiteiten worden op basis van een offerte uitgebracht. Leeftijden van studenten verschillen aanzienlijk, waardoor er per evenementen door de organisator wordt aangegeven of er alcohol geschonken mag worden.

#### Banquetingarrangementen

Tijdens een receptie, borrel of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van onderstaande drankenarrangementen eventueel aangevuld met één van de borrelarrangementen. Het serveren van sterk alcoholische dranken is niet toegestaan. De dienstverlener baseert de personeelskosten van deze arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van ROCMN 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

- Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten (fris)dranken, 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.
- 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.

### *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 dranken- en borrelarrangementen wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht.

Het verzorgen van diploma-uitreikingen, open dagen en informatieavonden behoort tot de dienstverlening. Bij deze activiteiten wordt creativiteit en flexibiliteit van de dienstverlener verwacht. De informatieavonden en open dagen kennen geen vaste arrangementen maar zijn activiteiten op basis van maatwerk.

Voor diplomeringen hanteert ROCMN een standaard arrangement wat geschikt is voor de ontvangst vooraf en borrel achteraf. Voor dit arrangement is een staffel beschikbaar gebaseerd op het aantal gasten per diplomering. De staffels zijn onderstaand weergegeven.

- 0 tot 50 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)
- 51 tot 100 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)
- 101 tot 200 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)
- 201 tot 300 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)
- Meer dan 300 gasten (VVP inclusief BTW van maximaal € 12,50 p.p.)

Indien de banquetingactiviteit afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, wordt er met ROCMN gekeken naar een oplossing of wordt het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:15 uur door de dienstverlener opgehaald

### Maatwerk

De dienstverlener verzorgt de maatwerkactiviteiten na overleg met ROCMN. Maatwerk zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. ROCMN 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. ROCMN verwacht van de dienstverlener een adviserende rol ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten.

### **5.3 Exclusiviteit**

ROCMN gaat ervan uit dat de dienstverlener alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren. Ten aanzien van de vergaderservices heeft dienstverlener exclusiviteit. Ten aanzien van banquetingactiviteiten en maatwerk is de dienstverlener de preferred supplier.

Bij banquetingactiviteiten en maatwerk heeft de dienstverlener het eerste recht een offerte uit te brengen. Indien de dienstverlener niet kan voldoen aan het gevraagde, of indien de offerte van dienstverlener niet marktconform is, behoudt ROCMN zich echter het recht voor een offerte op te vragen bij derden en/of uit te wijken naar derden.

Daarnaast behoudt ROCMN 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 wordt evenwel door de dienstverlener gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

### **5.4 Vaste verrekenprijs**

De vergaderservices, banqueting en alle arrangementen uit het banquetingboek 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 etc.) en maatwerk verlopen via de bestelsite van de dienstverlener. ROCMN gebruikt een digitale applicatie, Proquero, en reserveringen

worden alleen dan door de dienstverlener in behandeling genomen als er een ordernummer aan is gekoppeld.

Bestellingen lopen altijd via het servicepunt. De dienstverlener beheert de reserveringslijsten en onderhoudt de contacten met de aanvragers/contactpersonen van ROCMN. Het komt soms voor dat bestellingen ad-hoc (telefonisch) doorgegeven worden. ROCMN verwacht van de dienstverlener dat er flexibel 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 25 personen.
- Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd.
- Maatwerkactiviteiten worden minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen wordt door de dienstverlener de offerte opgeleverd aan ROCMN.

#### 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 ROCMN.

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 (25 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 ROCMN aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering tot 5 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 de dienstverlener aan ROCMN aantoonbaar maakt 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.

### 6.2 Opslag, productie en distributie

De dienstverlener is verplicht de door de ROCMN beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat ROCMN 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.

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

ROCMN stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking. De dienstverlener vertaalt deze eis door 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. Daarnaast wordt er voldaan aan de gedragsregels van ROCMN welke zijn toegevoegd als bijlage H. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

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

### 7.2 Overname personeel

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. De eventuele overnamekosten zijn opgenomen in de exploitatie. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers kunnen niet aan ROCMN worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage D. **Bijlage D is op te vragen via TenderNed bij de aanbestedende dienst.**

Daarnaast is er één cateringmedewerker in eigen dienst van ROCMN werkzaam op de Disketteweg in Amersfoort. Deze medewerker wordt door de dienstverlener ingezet op deze locatie. De medewerker wordt voor 16 uur per week gedetacheerd aan de dienstverlener. De werkelijke inzet van deze medewerker wordt door ROCMN doorbelast aan de dienstverlener tegen een uurtarief welke na gunning wordt vastgesteld.

### 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

onderwijsluwe dagen of weken. 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 ROCMN, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Op verzoek kan de dienstverlener een lijst aanleveren (conform AVG) waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldig legitimatiebewijs/werkvergunning beschikbaar is.

#### **7.5 Geheimhouding**

De dienstverlener en haar medewerkers zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienstangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locaties van ROCMN ter kennis komen.

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

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan ROCMN bij aanvang van de overeenkomst of bij aanvang van de werkzaamheden. De medewerkers van huidige dienstverlener overleggen bij aanvang van de overeenkomst ook deze (nieuwe) documenten. De kosten voor de VOG komen voor rekening van de dienstverlener.

#### **7.7 Brede Code Verantwoordelijk Marktgedrag**

ROCMN is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid voor duurzame marktcondities. De aanbestedende dienst vraagt dit ook van de nieuwe dienstverlener, en vraagt derhalve aan de inschrijver zich te conformeren aan de Brede "Code Verantwoordelijk Marktgedrag". Door de inschrijving in te dienen conformeert inschrijver zich aan deze code.

#### **7.8 Beloning**

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

#### **7.9 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 ROCMN is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Bij aanvang van de overeenkomst zal een nulmeting worden gedaan door de dienstverlener op basis waarvan een opleidingsplan wordt gemaakt. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast voor het opvolgende jaar. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt ook voor tijdelijke en ambulante medewerkers en uitzendkrachten.

#### **7.10 Stageplaatsen**

De dienstverlener stelt (een) stageplaats(en) beschikbaar aan studenten van de opleidingen van ROCMN. Het betreft hier stageplaatsen boven de bezetting ter kennismaking met het werkveld maar ook stageplaatsen als werkervaringsplaats. Het aantal stageplaatsen wordt in overleg tussen ROCMN en de dienstverlener besproken en vastgelegd. Inschrijver beschikt over en BPV-erkenning of vraagt deze voorafgaand aan definitieve gunning aan.

Van de dienstverlener wordt tevens verwacht dat er op een breder vlak samengewerkt wordt met het onderwijs door bijvoorbeeld het aanbieden van bedrijfsbezoeken, gastlessen, etc.

#### **7.11 Dagelijkse aansturing**

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een (overkoepelend) locatiebeheerder/manager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Deze beheerder/manager is het directe aanspreekpunt voor ROCMN. De beheerder/manager en de medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

#### **7.12 Vervanging en ziekteverzuim**

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van de locatiebeheerder/manager wordt deze adequaat vervangen. ROCMN wordt hierover geïnformeerd door de dienstverlener bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe locatiebeheerder/manager wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan ROCMN. De dienstverlener draagt er zorg voor dat de

(nieuwe) locatiebeheerder/ manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

Bij de inzet van (tijdelijk) vervangende medewerkers zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkte en geschoolde medewerkers. De vervangende medewerkers beschikken minimaal over een HACCP-opleiding. Bij vervanging van de medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). De kosten voor de vervanging van de medewerkers 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.

### **7.13 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.

### **7.14 ARBO**

ROCMN 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 ROCMN 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.

### **7.15 Bedrijfs hulpverlening (BHV)**

De bedrijfs hulpverlening wordt door ROCMN zelf georganiseerd. ROCMN is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot bedrijfs hulpverlening naar de medewerkers van de dienstverlener. De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van ROCMN 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.

### **7.16 Sleutels en toegangspassen**

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

## 8. OVERLEG EN COMMUNICATIE

ROCMN 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

ROCMN wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. ROCMN 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 ROCMN 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/-beheerder en Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen ROCMN	Locatiemanager/senior facilitair medewerker	Portefeuillehouder catering	Directie Facilitair Bedrijf

\* Regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor ROCMN.

#### 8.2.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen ROCMN en de locatiebeheerder/ manager van de dienstverlener.

Daarnaast vindt maandelijks overleg plaats tussen de locatiemanager ROCMN en de locatiemanager van de dienstverlener. 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
- Opleidingsplan
- Trends en ontwikkelingen binnen ROCMN, de dienstverlener en de branche.

Indien ROCMN of de dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. De dienstverlener en ROCMN dragen

gezamenlijk en in overleg zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

### 8.3 Klachtenprocedure

Voor ROCMN is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de studenten en 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 en geïnformeerd houden van studenten en medewerkers van ROCMN over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener onverwijld de contactpersoon van ROCMN.

### 8.4 Implementatieplan

ROCMN hecht grote waarde aan een soepele overgang van het nieuwe contract. De dienstverlener levert, na gunning, een gedetailleerde implementatieplanning aan.

Uiterlijk 2 maanden voor beëindiging van het contract levert dienstverlener een exit plan aan. Hierin wordt een concrete planning opgenomen en toont dienstverlener hoe de dienstverlening zo geruisloos mogelijk wordt afrond en overgedragen aan een eventueel nieuwe dienstverlener.

## 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 ROCMN 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 ROCMN, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan.

#### Externe kwaliteitsmetingen en audits

ROCMN 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 ROCMN.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. 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. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden. Indien de controle door ROCMN wordt betaald

en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden.

## 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:

- Keuken-, opslagruimten en uitgifteruimten 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;
- (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 keukens, 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 uitgiftegebied worden door de schoonmaakleverancier van ROCMN 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 ROCMN een signalerings-verantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener en het technisch onderhoud van keukenapparatuur.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze het zitgedeelte van de restaurants gedurende de gehele dag ordelijk en netjes houdt door tafels en stoelen schoon te houden (en aan te schuiven) en achtergebleven borden, bestek en/of disposables op te ruimen, zo vaak als nodig. De dienstverlener voert hier een actief beleid in.

### Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per 2 jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd. ROCMN is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van dieptereinigingen. De kosten ten aanzien van de uitvoering van de dieptereiniging zijn voor

rekening van ROCMN. De dienstverlener verleent hieraan kosteloos zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken/uitgifte leef te ruimte of kasten uit te ruimten indien dit noodzakelijk is.

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 voert een zorgvuldige administratie waaruit middels periodieke rapportages inzicht wordt verkregen in de mate waarin de financiële doelstellingen gerealiseerd worden. De dienstverlener is verantwoordelijk voor een correcte registratie van gegevens.

### 10.1 Betaalwijze en omzetregistratie

#### Kassasysteem en geldstromen

Er kan met PIN en contactloos betaald worden in de restaurants.

ROCMN maakt gebruik van de kassa's van de dienstverlener. Het kassasysteem genereert de gewenste management-informatie voor zowel de dienstverlener als ROCMN. Alle kosten met betrekking tot de kassa en betaalmogelijkheden zoals, maar niet limitatief, kassa, pin en randapparatuur, bankkosten, transactiekosten zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener zorgt voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

Bankkosten en transactiekosten zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en zijn voor rekening van de dienstverlener.

#### Verkopen op rekening

Vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk worden op rekening verstrekt. De dienstverlener factureert de verkopen op rekening aan ROCMN en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen ROCMN en de dienstverlener. Goedkeuring van offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de dienstverlener zal worden verstrekt door ROCMN. ROCMN levert de kostenplaatsen 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. Het betreft hier één gewogen tarief.

#### 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.

### Bestellingen

ROCMN maakt gebruik van een digitaal inkoopbestelsysteem, op dit moment is dit Proquro. De dienstverlener beschikt op het moment van gunning over een beproefd bestelsysteem dat met het inkoopbestelsysteem kan worden gekoppeld middels een OCI-koppeling, waarmee bestellingen op dagelijkse basis kunnen plaatsvinden. Dit systeem stelt dienstverlener kosteloos ter beschikking van ROCMN.

De dienstverlener werkt gedurende looptijd van de Overeenkomst volledig kosteloos mee aan het tot stand brengen van de benodigde (software)koppeling(en) tussen het inkoopbestelsysteem (nu Proquro) en de eigen systemen van de dienstverlener. In bijlage Ia en Ib zijn de eisen met betrekking tot deze OCI-koppeling weergegeven.

Deze koppelingen worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst zonder kosten voor ROCMN onderhouden en aan nieuwe(re) versies van de bestelsystemen aangepast.

ROCMN heeft m.b.t. het bestelsysteem de volgende eisen:

- Koppeling met het inkoopbestelsysteem, nu Proquro.
- 99,9% beschikbaarheid op werkdagen tussen 7:30 en 18:00 uur;
- Geschikt voor gebruik op alle apparaten/devices;
- Geschikt voor gebruik via alle browsers, gebaseerd op moderne versies van de browsers;
- Goed beveiligde omgeving;
- Gebruikersbeheer door de dienstverlener;
- Continuïteit te allen tijde gewaarborgd.

Verdere details zullen tussen ROCMN en de dienstverlener tijdens de implementatieperiode worden besproken.

### **10.3 Facturering**

Volgende specifieke eisen t.a.v. facturatie:

1. De tenaamstelling van facturen is als volgt:  
Stichting ROC Midden Nederland  
T.a.v. financiële administratie  
Postbus 3065  
3502 GB Utrecht

2. Per bestelling / activiteit wordt een factuur gestuurd voorzien van een opdrachtnummer.
  - a. Bij activiteiten anders dan banqueting is dit een offertenummer en kostenplaats.
  - b. Bij banqueting is er een ordernummer vanuit ons P2P systeem dat als referentie op de factuur wordt vermeld.
3. De factuur moet digitaal gestuurd worden naar [facturen@rocmn.nl](mailto:facturen@rocmn.nl). Na implementatie van de dienstverlening worden stappen ondernomen om dit via een XML-protocol te laten verlopen. Tot die tijd kan de factuur als PDF-document gemaïld worden.
4. Bij creditfacturen geeft u aan voor welk origineel factuurnummer de creditfactuur is.
5. Verzamelacturen worden niet geaccepteerd en in voorkomende gevallen worden deze facturen teruggestuurd.
6. De vereisten voor het btw-bedrag afronden moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
7. Facturen zullen binnen 30 dagen, zijnde de wettelijke termijn, na de factuurdatum worden betaald.
8. Facturen voor vooruitbetalingen worden niet geaccepteerd.
9. Facturen moeten uiterlijk binnen 3 maanden na uitvoering van de opdracht ingediend zijn. Bij latere indiening is ROC MN niet langer verplicht tot betaling.

ROCMN zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, conform de Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting ROC Midden Nederland, artikel 22.5.

### **10.4 Rapportage van (management) informatie**

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

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 juni) aan het nieuwe schooljaar, 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.

Bij het opstellen van de begroting dient de dienstverlener uit te gaan van het model zoals opgenomen in de bijlage (Prijzenblad). De vaststelling van de vaste verrekenprijzen en het integraal uurtarief banqueting maken onderdeel uit van de jaarlijkse vaststelling.

#### 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:

- Exploitatieoverzicht met financiële resultaten;
- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI prestatieindicator;
- Percentage gezond assortiment;
- Duurzaamheidsrapportage;
- Klachten en suggesties en verbeterplan.

#### Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks, voor eind september, de (financiële) verslaglegging als cumulatief van de periodieke verslaglegging over het afgelopen schooljaar per locatie:

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

## 11. CONTRACTVORM EN INDEXATIE

### 11.1 Contractvorm

Voor de verzorging van de cateringvoorzieningen wordt met de dienstverlener een kostenneutraal contract aangegaan. Een KPI-model op kwalitatieve aspecten maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Het Programma van Eisen en de begroting (weergegeven in het prijzenblad) maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst.

Het betreft een kostenneutraal contract waarbij alle locaties gezamenlijk minimaal kostenneutraal geëxploiteerd worden.

Het uitgangspunt met betrekking tot de duur van de overeenkomst is een overeenkomst van vijf (5) jaar met de optie tot verlenging van 3 maal één (1) jaar. De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 augustus 2022 en eindigt per 31 juli 2027. Het initiële contract heeft derhalve een looptijd van 5 jaar (60 maanden). De uitgangspunten voor het contract is het huidige aantal pandgebruikers (medewerkers en studenten). Door ontwikkelingen op huisvestingsgebied of binnen het onderwijs kunnen deze uitgangspunten structureel wijzigen. Structureel is hierbij minimaal 3 maanden aaneengesloten. Indien er sprake is van een structurele wijziging van het aantal pandgebruikers van 15% plus of min, zullen ROCMN en dienstverlener met elkaar in gesprek gaan over de consequenties hiervan.

### 11.2 Indexatie

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd vóór 1 juni voorafgaand aan het volgende contractjaar en worden vastgesteld in overleg met ROCMN. Het eerste moment voor indexatie is de ingang van het nieuwe contractjaar 2023/2024.

#### Verkooprijzen

Indexatie op verkooprijzen in de restaurants mag éénmaal per jaar plaatsvinden. Deze verhoging vindt plaats met ingang van het nieuwe schooljaar. De dienstverlener stelt hiertoe jaarlijks nieuwe voorstellen op voor de verkooprijzen in het komende jaar, deze worden (uiterlijk 1 juni) ter informatie aan ROCMN voorgelegd. De prijzen zijn hierbij te allen tijde marktconform. Marktconformiteit houdt in dat de prijzen vergelijkbaar zijn met zelfde organisaties, contractvorm in een vergelijkbare omgeving. De toetsing op marktconformiteit zal onderdeel zijn van het KPI-model.

#### Vaste Verreken Prijzen

De Vaste Verreken Prijzen (VVP) mogen jaarlijks (per nieuwe contractjaar) geïndexeerd worden volgens het CPI-indexcijfer (2015=100) voor cateringdiensten (111000) met de jaarmutatatie van maart tot maart van dat betreffende jaar.

#### Integraal uurtarief banqueting

Het integraal uurtarief banqueting kan éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar met goedkeuring van ROCMN worden aangepast als gevolg van wijzigingen in de geldende cao op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten.

### **11.3 Regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris**

De demarcatie tussen ROCMN en dienstverlener is als volgt:

- ROCMN draagt zorg voor de aanschaf, vervanging, onderhoud en reparaties van nagelvaste apparatuur (zoals maar niet gelimiteerd tot uitgiftebuffetten, koelcellen, etc.). Een inventarislijst is bijgevoegd als bijlage E;
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud, keuringen, reparaties en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener;
- De dienstverlener schaft eventuele luxe koffieautomaten voor de betaalde verstrekkingen in het restaurant zelf aan en is derhalve ook verantwoordelijk voor het onderhoud, vervanging en reparatie.
- ROCMN is verantwoordelijk voor de reparaties in de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen.
- De kosten voor het klein keukenmateriaal voor de back-office 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 dienstverlener is verantwoordelijk voor de materialen ten behoeve van presentatiedoeleinden.
- ROCMN stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en

vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de restaurants, 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 de praktijk betekent dit dat de dienstverlener voorvallen signaleert bij ROCMN.

## 12. CONTRACTMANAGEMENT

ROCMN wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. Jaarlijks zal in het strategisch overleg de behaalde resultaten van de KPI prestatie monitor worden besproken en worden vastgesteld. De behaalde resultaten worden afgezet tegen de vastgestelde normeringen.

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

### Prestatie monitor

ROCMN 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 Prestatie monitor. Het invulmodel voor de prestatie monitor is bijgevoegd in bijlage F. Deze prestatie monitor wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met ROCMN besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

ROCMN en dienstverlener monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

1. Gasttevredenheid;
2. Gezond assortiment (gezonde schoolkantine);
3. Duurzaamheid;
4. Co-creatie studenten;
5. Marktconformiteit.

De dienstverlener maakt een voorstel voor de prestatie monitor en vult de bovenstaande KPI's aan met minimaal 2 eigen KPI's. Deze prestatie monitor zal na gunning worden besproken tussen de dienstverlener en ROCMN en definitief worden opgemaakt. De prestatie monitor is daarna onderdeel van de overeenkomst.

ROCMN behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven

in de prestatie monitor. De gewenste kwaliteit wordt weergegeven middels het rapportcijfer. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de initiële contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatie monitor behoudt ROCMN zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

**BIJLAGE A LOCATIE SPECIFIEKE KENMERKEN**

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

**BIJLAGE B VISIE ETEN & DRINKEN**

De visie op eten en drinken van ROC Midden Nederland is als pdf-document bij het programma van eisen gevoegd.

**BIJLAGE C HUIDIGE PRIJSLIJST**

De huidige prijslijsten zijn als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

**BIJLAGE D OVERNAME PERSONEEL**

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

**BIJLAGE E INVENTARISLIJST**

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

**BIJLAGE F KPI PRESTATIEMONITOR**

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

**BIJLAGE G OVERZICHT WARME DRANKENAUTOMATEN**

Dit overzicht zal als apart document bij het programma van eisen worden gevoegd.

**BIJLAGE H GEDRAGSREGELS ROC MIDDEN NEDERLAND**

Dit document zal als apart document bij het programma van eisen worden gevoegd.

**BIJLAGE I PROQURO EN OCI KOPPELING**

Bijlagen IA en IB zal als apart document bij het programma van eisen worden gevoegd.