



# Programma van Eisen Cateringvoorzieningen

Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland

Auteur(s): J.Obradovic  
Datum: 31 maart 022  
Versienummer: Definitief  
Kenmerk: VrAA2022-EA-Catering



## Programma van Eisen Cateringvoorzieningen

### Revisiehistorie

Versie	Datum	Omschrijving
0.1	Feb. 2022	Initiële versie
Def.	Maart 2022	Definitieve versie



## Inhoudsopgave

Revisiehistorie .....	2
Inhoudsopgave .....	3
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Doelstellingen en scope .....</b>	<b>6</b>
2.1 Doelstellingen .....	6
2.2 Duurzame VrAA.....	7
2.3 Duurzaamheid binnen deze aanbesteding .....	7
<b>3. Locaties, kengetallen en wijze van dienstverlening.....</b>	<b>10</b>
3.1 Kengetallen .....	10
3.1.1 Locatie BOCAS.....	10
3.1.2 Overige locaties VrAA .....	10
3.2 Afrekenen.....	11
3.3 Assortiment.....	11
3.4 Maatwerk (P2) .....	12
3.5 Gratis verstrekkingen (P1 + P2).....	12
3.6 Afruimen .....	13
3.7 Signing, presentatie en promotie .....	13
3.7.1 Signing en presentatie .....	13
3.7.2 Promotie .....	13
3.8 Vending .....	13
3.9 Bestellingen.....	14
<b>4. Algemene informatie, processen en contracten.....</b>	<b>15</b>
4.1 Inkoop, productie en afval .....	15
4.1.1 Leveranciers (P1 + P2).....	15
4.1.2 Opslag, productie en distributie (P1 + P2) .....	15
4.1.3 Afvalstoffen (P1 + P2).....	15
4.2 Personeel en organisatie.....	15
4.2.1 Algemeen (P1 + P2).....	15
4.2.2 Overname personeel (P1 + P2) .....	16
4.2.3 Personele bezetting en continuïteit (P1 + P2) .....	16
4.2.4 Werkvergunningen (P1 + P2) .....	16
4.2.5 Geheimhouding (P1 + P2) .....	16
4.2.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (P1 + P2) .....	16
4.2.7 Opleiding en training (P1 + P2) .....	16
4.2.8 Beloning (P1 + P2) .....	17



## Programma van Eisen Cateringvoorzieningen

4.2.9	Dagelijkse aansturing (P1).....	17
4.2.10	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim.....	17
4.2.11	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging (P1 + P2).....	17
4.2.12	ARBO (P1 + P2).....	17
4.2.13	Bedrijfshulpverlening (BHV) op locatie BOCAS (P1).....	18
4.2.14	Bedrijfshulpverlening (BHV) bereiding lunches op eigen locatie van dienstverlener (P2) ...	18
4.2.15	Sleutels en toegangkeys (P1 + P2).....	18
4.3	Samenwerking en communicatie (P1 + P2).....	18
4.3.1	Samenwerking.....	18
4.3.2	Overlegstructuur (P1 +P2).....	19
4.3.3	Operationeel overleg.....	19
4.3.4	Tactisch en strategisch overleg.....	19
4.4	Klachtenprocedure (P1 + P2).....	19
4.5	Transitieplan (P1).....	20
4.6	Kwaliteit en schoonmaak (P1 + P2).....	20
4.6.1	Kritische Prestatie Indicatoren (P1 + P2).....	20
4.6.2	Externe kwaliteitsmetingen en audits (P1 + P2).....	21
4.6.3	Schoonmaak op locatie BOCAS (P1).....	21
4.7	Prijsbeleid, betaalwijze, administratie en managementinformatie.....	22
4.7.1	Prijsbeleid.....	22
4.7.2	Betaalwijze.....	23
4.7.3	Facturering.....	23
4.7.4	Rapportage van (management) informatie P1 + P2.....	24
4.8	Contractvorm, wijzigingen en indexatie.....	24
4.8.1	Contractvorm en wijziging.....	24
4.8.2	Indexatie.....	25
4.9	Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris (P1).....	25
<b>BIJLAGE A GEHEIMHOUDINGSVERKLARING.....</b>		<b>26</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. Naast de wens dat het huidige niveau van dienstverlening minimaal wordt voorgezet, wenst de veiligheidsregio dat de dienstverlener voldoet aan de projectdoelstellingen.

### Scope van de dienstverlening

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

- Verzorging cateringvoorzieningen op locatie BOCAS.
- Verzorging van cateringvoorzieningen op andere locaties van VrAA.

### Doelgroepen

De VrAA kent een diversiteit aan locaties en daarmee ook een diversiteit aan doelgroepen die gebruik maken van de cateringvoorzieningen.

BOCAS is een onderdeel van VrAA en het is een afkorting van het Brandweer Opleidingscentrum Amsterdam Schiphol. Jaarlijks volgen duizenden brandweerlieden en hulpverleners op deze locatie een training, opleiding of oefening. Daarnaast levert BOCAS opleidingen en oefeningen aan personen vanuit de eigen organisatie, maar ook aan brandweerkorpsen en bedrijven buiten de eigen regio. Onder ander voor FMTC is BOCAS een van locaties voor Offshore trainingen, Wind trainingen, Maritieme trainingen en Industriële trainingen. Daarnaast maken ook organisaties als de politie en Koninklijke Marechaussee gebruik van onze locatie.. Op overige locaties van VrAA zijn de doelgroepen ook divers. Meeste gebruikers zijn de stafmedewerkers die tijdens een vergadering, training, workshop e.d. de behoefte hebben om een lunch te organiseren. Daarnaast, komt het voor dat de brandweerlieden tijdens een langdurige uitrukdienst een lunch bestellen.

We vertrouwen erop u met dit document te informeren & inspireren en zien uit naar uw inschrijving.



## 2. Doelstellingen en scope

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

### 2.1 Doelstellingen

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

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

1. wenst een dienstverlener die zich opstelt als partner – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit – van de VrAA, haar medewerkers en externe cursisten. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met de VrAA. De VrAA is op zoek naar een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die zijn verantwoordelijkheid neemt. Van de dienstverlener wordt een proactieve houding en geen afwachtende houding verwacht.
2. wenst een gezonde en aantrekkelijke eet- en drinkomgeving voor alle medewerkers en cursisten te realiseren. Met veel (buiten-)trainingen is er behoefte aan voedzaam eten zodat men tijdens de pauze kan opladen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij met betrekking tot de invulling van het assortiment in de concepten inspeelt op trends op het gebied van horeca en catering en maatschappelijke ontwikkelingen, rekening houdend met de wensen van diverse doelgroepen van het BOCAS.
3. ziet het verduurzamen van de dienstverlening als eigen bijdrage in het behalen van de duurzaamheidsambities van VrAA. De duurzaamheidsambitie van de VrAA is een emissievrije brandweer. Onze gebouwen, wagenpark en bedrijfsvoering is waar mogelijk emissievrij. We gebruiken zo min mogelijk gevaarlijke stoffen in onze werkzaamheden. De dienstverlening is dus gezond en duurzaam. Dit wordt zichtbaar in zowel de inkoop, werkwijze presentatie als in de aangeboden producten. Circulariteit maakt onderdeel hiervan uit.
4. 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.
5. wenst een sociale cateraar te contracteren die het sociaal werkgeverschap hoog in het vaandel heeft staan.
6. wenst dat de gasten van de cateringvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de gasten en cursisten (doelgroepen) van de VrAA en verleidt de gasten om



te verblijven en gezonde keuzes te maken. Het assortiment is vers, gezond, gevarieerd en van een goede prijs-kwaliteit verhouding.

7. wenst een flexibel contract af te sluiten met de dienstverlener zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

## 2.2 Duurzame VrAA

**Voor ons is een duurzame regio een groene regio.** En hier dragen we graag aan bij. Het woeste doel 5 uit het Beleidsplan een “emissievrije brandweer” stelt immers dat we ernaar streven een emissievrije organisatie te zijn in 2030. We kijken echter breder dan het terugdringen van emissies. Dit doen we door een groene en maatschappelijk verantwoorde handelswijze aan te nemen.

We richten ons daarom op de volgende thema's:

1. Energiegebruik;
2. CO2-uitstoot;
3. Klimaatadaptatie;
4. Bedrijfsvoering: circulair en MVI;
5. Ons eigen gedrag.

**Voor ons is een duurzame organisatie een sociale organisatie.** Iedereen, ongeacht geslacht, afkomst, gaardheid, leeftijd of andere zichtbare en onzichtbare diversiteitskenmerken is welkom om bij ons te komen werken en door te groeien. Hiermee zorgen we ervoor dat we voldoende bezetting hebben om de kwaliteit te kunnen waarborgen en onze organisatie te laten voortbestaan. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij P&O en het kernteam Inclusief Gedrag. Ook is onze bedrijfsvoering sociaal: we zetten in op Maatschappelijk Verantwoord Inkopen, waarbij we kijken naar eerlijk inkopen (eerlijke lonen, geen schending van mensenrechten, etc) en sociaal inkopen (we gaan bijvoorbeeld samenwerkingen aan met bedrijven waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werken). Als laatste kijken we binnen onze eigen organisatie naar de duurzame inzetbaarheid van ons personeel, waarbij aandacht uitgaat naar de psychische gezondheid en tweede loopbaan van de werknemers.

## 2.3 Duurzaamheid binnen deze aanbesteding

Deze aanbesteding en het streven naar een zo duurzaam en gezond mogelijk concept maakt onderdeel uit van het Duurzame VrAA. De visie op duurzame en gezonde voedselomgeving binnen deze aanbesteding wordt als volgt omschreven:

Gezond en duurzaam voedselaanbod is de norm; Een voedselomgeving die de medewerkers en cursisten inspireert en faciliteert in het maken van duurzame en gezonde voedselkeuzes. Niet via informeren, maar via verleiden.

Het aanbod van eten en drinken ziet er heerlijk uit, is gezond en is prima geprijsd. Dat het gezond en duurzaam is, is zo voor de hand liggend als voedselveiligheid. Met veel (buiten-)trainingen is er



behoefte aan voedzaam eten zodat men tijdens de pauze kan opladen. De dienstverlener promoot eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieuoetafdrak heeft. Met gezond wordt een aanbod bedoeld dat past binnen de Richtlijnen Gezonde Voeding van het Voedingscentrum. Dus een aanbod dat iets toevoegt aan de gezondheid en natuurlijk zonder dat er op smaak wordt ingeleverd. Met duurzaam wordt bedoeld overwegend plantaardig, zoveel mogelijk seizoensgebonden, zoveel mogelijk lokaal geproduceerd, zo min mogelijk voedselverspilling, circulaire en de minst belastende productiewijzen, zo min mogelijk verpakkingen en inkoop van producten met relevante keurmerken.

De VrAA legt de lat hoog als het gaat om verduurzaming van haar eigen facilitaire diensten, met name catering. Voor de VrAA betekent dit: de dienstverlening toekomstbestendig is en meerwaarde biedt voor alle schakels in de keten; voor de medewerkers en cursisten via vitaliteit en tevredenheid; voor de dienstverlener en cateringmedewerkers door een constructieve samenwerking en optimale processen; voor de VrAA als opdrachtgever door een lagere footprint, en gezondere meer betrokken en productievere medewerkers; voor de leveranciers die bijdragen aan een duurzamere en gezondere landbouw- en voedsel.

De VrAA wil via gezonde en duurzame voorzieningen waarde toevoegen in plaats van te onttrekken. Binnen de cateringvoorzieningen wil zij samen met de dienstverlener toewerken naar een concept waarin bij elke keuze de meeste impact op duurzaamheid en gezondheid behalen, centraal staat.

Zowel in de keuze van materialen als in de keuze van voedsel, werkwijze en processen.

De VrAA verstaat onder duurzaam binnen deze aanbesteding:

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

De VrAA is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. De VrAA hecht dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener dient continu op zoek te zijn naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO<sub>2</sub> uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener dient zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe te passen. Hierbij wordt het milieubelastend materiaal en plastic uitgesloten.

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

- Energie- en waterverbruik;
- Afval- en afvalscheiding;



## Programma van Eisen Cateringvoorzieningen

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



### 3. Locaties, kengetallen en wijze van dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de locaties BOCAS en overige locaties van VrAA.

#### 3.1 Kengetallen

Onderstaand zijn de kengetallen van de locaties beschreven. Deze informatie is verzameld op basis van de managementinformatie uit 2019 en 2021. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen. De gemiddelde besteding is inclusief btw.

Dienstverlening	BOCAS	Overige locaties VrAA
Aantal dagen per jaar	300 (50 weken, ma.- za.)	240 (48 weken, ma.-vr.)
Aantal gebruikers per dag (gemiddeld)	Ma. t/m vr. 80 (range is tussen 60 en 120) Zaterdag 20	20 (range 0-40)
Gemiddelde besteding per gebruiker	€ 8,75	€ 8,00
Tijden	11.00 uur t/m 13.00 uur	Tussen 8.00 en 17.00 uur, incidenteel buiten deze tijden.

#### 3.1.1 Locatie BOCAS

Het restaurant van BOCAS is gesitueerd op de begane grond van het opleidingscentrum. Het restaurant is voorzien van een bereidingskeuken, centraal gelegen uitgifte punt, een spoelkeuken, magazijn en koelruimte. Er zijn ongeveer 60 zitplaatsen in het restaurant. Er wordt in twee schiften geluncht.

Het restaurant is tenminste geopend van 11:00 uur tot en met 13:00 uur. De dienstverlener is vrij in het vaststellen van ruimere openstellingstijden. Dit mag echter niet kostenverhogend werken. Hierbij dient de opdrachtnemer binnen de kaders van deze offerteaanvraag en overige facilitaire kaders te blijven.

#### 3.1.2 Overige locaties VrAA

Bereiding van de lunch voor de overige locaties vindt plaats op locatie van de dienstverlener en wordt op verzoek van de besteller geleverd op de gewenste locatie (regio Amsterdam-Amstelland). Het dienstverlening bevat het leveren van lunchpakketten, broodjes, fruit, dranken, snacks, (maaltijd)salades, soepen, e.d. Meeste bestellingen zijn bedoeld voor de locaties kazerne Willem (Ringdijk 98, 1097AH Amsterdam) en kazerne Nico (Itunnel 4, 1011 TA Amsterdam). De leveringen kunnen ook op andere kazernes worden gevraagd of op een locatie binnen de regio Amsterdam-Amstelland waar een langdurige inzet, training, oefening of een andere veld activiteit van de brandweer mannen en vrouwen plaats vindt.



### 3.2 Afrekenen

In het restaurant van BOCAS wordt een vaste prijs per cursist per lunch in rekening gebracht. Daarnaast, biedt de dienstverlener ook een mogelijkheid om voor instructeurs, eigen vaste medewerkers van BOCAS of bezoekers om contactloos te betalen. Ze kunnen dan kiezen om volledige lunch af te nemen of losse producten ter aanvulling van eigen meegebrachte lunch.

Voor de overige locaties van VrAA wordt uitsluitend afgerekend op rekening. De dienstverlener stuurt per levering een factuur naar de VrAA met vermelding van minimaal de aantallen, locatie, besteller en kostenplaats.

### 3.3 Assortiment

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

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

#### Perceel 1

Het assortiment ten behoeve van de restaurant is opgebouwd uit een basis assortiment dat dagelijks aanwezig is. Het basisassortiment stelt de gebruikers van de restaurant in de gelegenheid een lunch te nuttigen tegen vastgestelde prijzen.

De VrAA hanteert dagelijks een lunch met een gemiddelde samenstelling van lunch p.p.:

- 1,5 brood (zacht, krokant, wrap) incl. beleg (luxe, salades, warm, condiment)
- 0,5 salade / groentebeker
- 0,5 fruit, smoothie, yoghurt
- 0,5 soep (huisgemaakt, vers)
- 1,5 warme snacks (panini, frituursnack, ovenbroodje, hamburger, uitsmijter)
- 1 koele drank

#### Perceel 2

Het assortiment ten behoeve van de overige locaties van de VrAA worden door de dienstverlener op eigen locatie bereid, geleverd en klaargezet in de vergaderzalen of afgesproken ruimten. Indien van toepassing verzorgt de VrAA zelf het bestek en serviesgoed.



## Programma van Eisen Cateringvoorzieningen

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

De VrAA hanteert minimaal de volgende vergaderlunches:

Vergaderlunch A: 2 zacht bolletje eenvoudig belegd + 1 krentenbol+ 1 stuk handfruit+ pak zuivel of vruchtensap.

Vergaderlunch B: 2 krokant broodje luxe beleg en garnituur met toppings + 1 stuk snoepgroente of handfruit + pak zuivel of vruchtensap.

Vergaderlunch C: 1 halve sandwich 'ambachtelijk' luxe belegd met garnituur en topping + 1 krokant broodje 'ambachtelijk' luxe belegd met garnituur en topping + 1 stuk handfruit + beker zuivel of vruchtensap.

De VrAA hanteert minimaal de volgende lunchpakketten:

Klein lunchpakket-to-go in draagtasje: 1 zachte broodje, verschillend belegd (veganistisch, vegetarisch en/of halal); 1 krentenbol; 1 stuk fruit en 1 pakje zuivel of sap"

Standard lunchpakket-to-go in draagtasje: 1 krokant broodjes en 2 zachte broodjes verschillend belegd (ook veganistisch, vegetarisch en/of halal); 1 candybar; 1 stuk fruit en 1 pakje zuivel of sap  
Voorbeeld broodjes: sandwich met gerookte zalm en ijsbergsla of pistolet met roombrie en komkommer of waldkornbol met oude kaas en tomaat

Groot lunchpakket-to-go in draagtasje: 2 krokant broodjes, verschillend belegd (ook veganistisch, vegetarisch en/of halal); 1 candybar; 1 stuk fruit en 1 pakje zuivel of sap  
Voorbeeld broodjes: sandwich met gerookte zalm en ijsbergsla of pistolet met roombrie en komkommer of waldkornbol met oude kaas en tomaat.

### 3.4 Maatwerk (P2)

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

De dienstverlener heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. De VrAA behoudt zich ook het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om maatwerk evenementen.

### 3.5 Gratis verstrekkingen (P1 + P2)

Zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.), mayonaise, ketchup (en andere sauzen), servetten, tandenstokers, eenmalig bestek(set) en andere disposables, dressings, oliën en sauzen voor de saladebar worden gratis verstrekt. Deze producten zijn opgenomen in de lunchprijzen.



### 3.6 Afruimen

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

Voor de overige locaties van VrAA, geldt dat de gebruikers zelf de verpakkingsmaterialen afruimen en scheiden in de daarvoor bedoelde afvalbakken. Verpakkingsmaterialen voor meermalig gebruik wordt op de afgesproken plek bewaard en dienstverlener haalt ze op bij een volgende levering.

### 3.7 Signing, presentatie en promotie

Onderstaande geldt voor alle cateringvoorzieningen die door de dienstverlener(s) worden geëxploiteerd.

#### 3.7.1 Signing en presentatie

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

#### 3.7.2 Promotie

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

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen, publiceren en aanbieden van (eventuele) menu's en het opstellen van assortimentslijsten waarop tevens de verkoopprijzen vermeld staan. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor acties ter promotie.

### 3.8 Vending

Er zijn momenteel geen vending automaten aanwezig op locaties van de VrAA. Het is niet uitgesloten dat dit in de toekomst kan veranderen. Het eventueel plaatsen en verzorgen van de vending automaten valt buiten de scope van deze aanbesteding.

Bij alle VrAA locaties zijn warme dranken automaten geplaatst waar de medewerkers van de VrAA, bezoekers en cursisten gratis warme dranken uit kunnen halen. De verzorging van deze automaten en de inkoop van producten wordt door de automatenleverancier verzorgd en valt buiten de scope van deze aanbesteding.



### 3.9 Bestellingen

Voor de bestellingen van lunches op locatie BOCAS worden einde van de lopende week de aantallen voor de komende week doorgegeven in het planningsysteem (SEM). De dienstverlener heeft hier de toegang toe.

Op de dag zelf tot uiterlijk 9.00 uur kunnen de wijzigingen in het systeem doorgevoerd worden.

De bestellingen voor het verzorgen van lunches op andere locaties van VrAA verlopen via het webshop van de dienstverlener. Bestellingen lopen altijd via het Servicedesk. Het komt soms voor dat door het Servicedesk bestellingen ad-hoc (telefonisch of per e-mail) doorgegeven worden. De VrAA verwacht van de dienstverlener dat er ingespeeld kan worden op korte termijn aanvragen. Bestellingen voor lunches op overige locaties worden uiterlijk voor 15:00 uur de werkdag vóór de aanvang van de activiteit aangevraagd.

Maatwerk evenementen zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen dient de offerte te worden opgeleverd aan de VrAA.

Service	Uiterlijk bestellen / aantallen doorgeven	Wijzigingen doorgeven +/- 10%
P1 Lunch BOCAS	In de week voorafgaand de lopende week	Op de werkdag zelf, vóór 9:00 uur
P2 Vergaderlunch & lunchpakketten	1 werkdag van tevoren, vóór 15:00 uur	Op de werkdag zelf, vóór 10:00 uur
P2 Maatwerk		



## 4. Algemene informatie, processen en contracten

### 4.1 Inkoop, productie en afval

#### 4.1.1 Leveranciers (P1 + P2)

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

#### 4.1.2 Opslag, productie en distributie (P1 + P2)

De dienstverlener is verplicht de door de VrAA beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat de VrAA en de dienstverlener een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de dienstverlener te maken transportkilometers. De dienstverlener beperkt de leveringen (uitgezonderd die van dagvers producten) tot een minimum om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugbrengen van de verkeersmobiliteit.

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

#### 4.1.3 Afvalstoffen (P1 + P2)

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

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

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

### 4.2 Personeel en organisatie

#### 4.2.1 Algemeen (P1 + P2)

De dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document



kan worden voldaan. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

De VrAA 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 van de dienstverlener stralen gastvrijheid uit. De VrAA verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen van minimaal de leidinggevende op locatie van de dienstverlener. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis.

#### 4.2.2 Overname personeel (P1 + P2)

De huidige dienstverlener heeft geen personeel dat dient te worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving.

#### 4.2.3 Personele bezetting en continuïteit (P1 + P2)

De dienstverlener is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten en houdt in de personele bezetting rekening met minder drukke perioden zoals gedurende het vakanties, feestdagen en zoals recentelijk bij het van rechtswege sluiten van alle opleidingslocaties in het land wegens corona pandemie. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

#### 4.2.4 Werkvergunningen (P1 + P2)

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener leidt tot een boete voor de VrAA, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van de VrAA een lijst beschikbaar waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldige legitimatiebewijs/werkvergunning beschikbaar is.

#### 4.2.5 Geheimhouding (P1 + P2)

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

#### 4.2.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (P1 + P2)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener (P1) of de bezorgers van de lunches (P2) op verschillende locaties overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan de VrAA. Medewerkers van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

#### 4.2.7 Opleiding en training (P1 + P2)

De dienstverlener verzekert zich er tijdens de aannameprocedure van dat alle (nieuwe) personeelsleden de vaardigheden bezitten die nodig zijn voor het werk dat zij zullen doen. Als vervolgens blijkt dat de vaardigheid van enig nieuw personeelslid beneden het niveau ligt dat redelijkerwijs verwacht kan worden in een bepaalde functie, zal de dienstverlener verantwoordelijk



zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor de VrAA is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt tevens voor tijdelijke en ambulante medewerkers en uitzendkrachten.

#### 4.2.8 Beloning (P1 + P2)

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

#### 4.2.9 Dagelijkse aansturing (P1)

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

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

#### 4.2.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

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

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

#### 4.2.11 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging (P1 + P2)

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.

#### 4.2.12 ARBO (P1 + P2)

De VrAA rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking



gesteld krijgt. Bij aanvang van de werkzaamheden stelt de dienstverlener een RI&E op welke jaarlijks met de VrAA 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.

#### 4.2.13 Bedrijfshulpverlening (BHV) op locatie BOCAS (P1)

De bedrijfshulpverlening wordt door de VrAA zelf georganiseerd. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot bedrijfshulpverlening naar de medewerkers en verleent hieraan zijn medewerking. De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van de VrAA en hoeven niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken.

#### 4.2.14 Bedrijfshulpverlening (BHV) bereiding lunches op eigen locatie van dienstverlener (P2)

De bedrijfshulpverlening wordt door de dienstverlener op eigen locatie zelf georganiseerd.

#### 4.2.15 Sleutels en toegangkeys (P1 + P2)

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

### 4.3 Samenwerking en communicatie (P1 + P2)

#### 4.3.1 Samenwerking

De VrAA wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. Dit geldt uiteraard voor beiden percelen. De VrAA 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 op een professionele en respectvolle manier elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen,
- er partnership is met duidelijke afspraken.



#### 4.3.2 Overlegstructuur (P1 +P2)

De VrAA 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.

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

	Operationeel	Tactisch en strategisch (P1)	Tactisch en strategisch (P2)
Frequentie	Dagelijks indien nodig	4 x per jaar	2 x per jaar
Contactpersoon dienstverlener	Locatiemanager	Locatiemanager en Accountmanager	Locatiemanager en Accountmanager
Contactpersoon VrAA	Contractbeheerder	Contractbeheerder en Contracteigenaar	Contractbeheerder en Contracteigenaar

#### 4.3.3 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks plaats tussen de contractbeheerders van de VrAA 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
- Assortiment en maatwerk activiteiten
- Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden

#### 4.3.4 Tactisch en strategisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch en strategisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven:

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Klachtenregistratie en klachtenbehandeling
- KPI-prestatiemonitor
- Bespreken managementrapportage en -informatie, financiële resultaten
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening
- Trends en ontwikkelingen binnen de VrAA, de dienstverlener en de branche.

#### 4.4 Klachtenprocedure (P1 + P2)

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



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

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

#### 4.5 Transitieplan (P1)

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

#### 4.6 Kwaliteit en schoonmaak (P1 + P2)

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.

##### 4.6.1 Kritische Prestatie Indicatoren (P1 + P2)

Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening per contractjaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever zal tijdens het tactisch en strategisch overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

Bij de start van de overeenkomst zijn de volgende KPI's van toepassing:

1. Tevredenheid cursisten en medewerkers van minimaal een 7 in het eerste contractjaar, jaarlijks oplopend met 0,33 tot minimaal 8.
2. Gezond, verantwoord, gevarieerd assortiment, deze dient minimaal te voldoen aan de Richtlijnen Gezonde Voeding van het Voedingscentrum.
3. Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan alle relevante wet- en regelgeving, 100% op elk meetmoment.
4. Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan alle eisen ten aanzien van de opdracht, 100% op elk meetmoment.

KPI's 1 wordt gemeten door middel van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Dit betreft een (digitale) enquête die door de Opdrachtgever minimaal een (1) keer per contractjaar onder de cursisten en medewerkers wordt afgenomen. De score van de KPI dient per contractjaar te voldoen aan de klanttevredenheid score.

Voor de monitoring van KPI 2, 3 en 4 legt de Opdrachtgever de verantwoordelijkheid bij Opdrachtnemer. Twee keer per jaar dient Opdrachtnemer aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn.



Consequenties van het niet voldoen aan de KPI's

Op elk moment dat één of meer KPI's niet behaald worden wordt op de betreffende locatie, in overleg met de contractbeheerder, een actie georganiseerd ten behoeve van de cursisten en/of medewerkers om de tekortkoming te compenseren. De financiële waarde van de actie is voor P1 € 1000,- en voor P2 € 200,- exclusief btw wordt betaald door de Opdrachtnemer. Daarnaast worden de vereiste verbeterplannen opgesteld.

De dienstverlener blijft hiermee 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.

#### 4.6.2 Externe kwaliteitsmetingen en audits (P1 + P2)

De VrAA behoudt zich het recht voor om incidenteel en/of structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek en een mystery guest onderzoek. De dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor de VrAA.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatieindicator). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door de VrAA wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

#### 4.6.3 Schoonmaak op locatie BOCAS (P1)

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:

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



## Programma van Eisen Cateringvoorzieningen

- Roosters van de afzuiginstallatie.

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

De dienstverlener heeft naar de VrAA een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener en het technisch onderhoud van keukenapparatuur.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging) op locatie BOCAS

Eenmaal per jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd door derden op het locatie BOCAS. De kosten zijn voor rekening van de VrAA. De dienstverlener verleent hieraan zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leef te ruimten of kasten uit te ruimen indien dit noodzakelijk is.

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

### 4.7 Prijsbeleid, betaalwijze, administratie en managementinformatie

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

#### 4.7.1 Prijsbeleid

##### Perceel 1

De verstrekte lunches voor de cursisten op locatie BOCAS worden verrekend op basis van vaste verrekenprijs van € 11,-. Op basis van een voorcalculatie en de beschikbaarheid budget is het maximale bedrag voor de lunch bepaald. Dit wil zeggen dat alle kosten ten behoeve van het samenstellen van een lunch (waaronder inbegrepen maar niet limitatief de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen, schoonmaken en algemene kosten) zijn opgenomen in de prijs van het lunch. De vaste verrekenprijs is inclusief btw.

De dienstverlener is vrij in het bepalen van de samenstelling van de lunch, rekening houdend met de doelstellingen en eisen van de VrAA zoals deze zijn opgesomd deze PvE . Bij de samenstelling van de lunch zorgt de dienstverlener ook voor dat een lunch minimaal de volgende onderdelen bevat:

- Soep (huisgemaakt van verse ingrediënten)
- Warme snack
- Belegde brood (incl. condiment)



- Vers fruit en groente

- Drinken

#### Perceel 2

Voor de dienstverlening op de overige locaties van VrAA is er sprake van een consequent en transparant prijsbeleid. De dienstverlener is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten.

De verkoopprijs is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, opslagpercentage en btw.

De prijzen zoals deze gehanteerd worden zijn marktconform.

#### 4.7.2 Betaalwijze

##### 4.7.2.1 *Verkopen op rekening*

Levering van lunches op verschillende locaties van de VrAA, de vaste lunchvoorziening voor de cursisten op BOCAS en extra maatwerk activiteiten worden op rekening verstrekt. De dienstverlener factureert de verkopen op rekening aan de VrAA en verrekening vindt plaats op basis van de aantal cursisten per dag zoals deze door VrAA dagelijks worden opgegeven aan de dienstverlener. Goedkeuring op offertes voor de maatwerk activiteiten vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de dienstverlener zal worden verstrekt door de VrAA. De VrAA levert de kostenplaatsen aan.

De VrAA wenst contactloos te betalen op de locatie BOCAS. Alle kosten om dit mogelijk te maken zijn voor rekening van de dienstverlener.

##### 4.7.2.2 *Losse verkoop aan medewerkers*

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

#### 4.7.3 Facturering

Binnen 21 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt de VrAA digitaal de facturen. 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 de aanvrager.

De factuur mag digitaal verstuurd worden naar

[fiancieleadministratie@brandweeraa.nl](mailto:fiancieleadministratie@brandweeraa.nl)

t.a.v. crediteurenadministratie

De VrAA zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, conform de ARVODI-2018, artikel 18.

##### 4.7.3.1 *Perceel 1*

Per maand factureert de dienstverlener de werkelijk afgenomen lunches. Deze aantallen zijn gebaseerd op de aantal cursisten per dag incl. wijzigingen zoals deze dagelijks door de VrAA zijn



doorgegeven (geboekt middels SEM) aan de dienstverlener. Er vindt geen vergoeding plaats wanneer er geen lunches geboekt zijn.

#### 4.7.3.2 Perceel 2

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

#### 4.7.4 Rapportage van (management) informatie P1 + P2

Bij behoefte van de VrAA verleent de dienstverlener medewerking bij het verkrijgen van de benodigde managementinformatie.

### 4.8 Contractvorm, wijzigingen en indexatie

#### 4.8.1 Contractvorm en wijziging

Perceel 1 en Perceel 2

Het contract wordt aangegaan op basis van verrekening van daadwerkelijke aantallen verstrekte lunches. Voor de perceel 1 geldt een vaste verrekenprijs van € 11,- incl. btw per verstrekte lunch.

Voor de perceel 2 zal middels deze aanbesteding een integrale prijs voor vergaderlunch, lunchpakket of andere producten worden vastgesteld.

Bij een bandbreedte van +/- 15 % meer of minder gebruikers (uitgangspunt: 24.000 gebruikers per jaar voor locatie BOCAS en 4000 per jaar voor de overige VrAA locaties) gedurende een aaneengesloten periode van 6 maanden of langer gaan partijen in gesprek over de wijziging contractvorm en/of dienstverlening.

De maatwerkevenementen worden op basis van een goedgekeurde offerte met elkaar verrekend.

De af te sluiten overeenkomst voor de perceel 1 gaat in op 1 juni 2022 en eindigt op 31 mei 2026.

De af te sluiten overeenkomst voor de perceel 2 gaat in op 1 oktober 2022 en eindigt per 30 september 2026.

Beiden overeenkomsten hebben derhalve een looptijd van 4 jaar (48 maanden). Beiden overeenkomsten kunnen worden verlengd met één optie van 2 jaar (24 maanden) en vervolgens 2 opties van elk één jaar (12 maanden) bij wederzijdse tevredenheid. In het geval dat de Aanbestedende Dienst gebruik maakt van deze verlengingsoptie zal de Aanbestedende Dienst Opdrachtnemer hierover uiterlijk 3 maanden voor het einde van de (verlengde) looptijd van de Overeenkomst in kennis stellen.

Op beiden contracten zijn de algemene voorwaarden voor diensten ARVODI-2018 van toepassing.



De Aanbestedende dienst wenst een duurzame relatie op te bouwen met de Opdrachtnemer(s) waarbij van elkaar geleerd wordt en de dienstverlening goed is geregeld, zonder het oog te verliezen voor innovatie en doorontwikkeling. Tussentijdse aanpassingen met wederzijdse goedkeuring is mogelijk als Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer een mogelijkheid ziet voor innovatie of verbetering ((bijvoorbeeld ten behoeve van het terugdringen van kosten of het uitproberen van een nieuw concept voor een klein deel van de opdracht). Waar nodig kan dat leiden tot aanvullende afspraken mits het niet gaat om een wezenlijke wijziging.

Zowel bij aanvang als aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is in een transitieperiode van een maand voorzien. Beoogd is dat in deze transitieperiode de huidige opdrachtnemer zijn dienstverlening geleidelijk afbouwt en de nieuwe Opdrachtnemer zijn dienstverlening geleidelijk opbouwt. Van de huidige opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij gedurende de transitieperiode waar nodig samenwerken en zorgdragen voor een onverstoorde dienstverlening aan de Aanbestedende Dienst.

### 4.8.2 Indexatie

#### Perceel 1

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar mag de vaste verrekenprijs per lunch worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111200 Kantines (2015 = 100) met de jaarmutatatie van het voorgaande kalenderjaar (van januari tot januari).

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de VrAA. De indexeringen worden vóór 1 april van het betreffende contractjaar ter goedkeuring aan de VrAA aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de VrAA. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw contractjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 juni 2023. Daarvoor wordt de jaarmutatatie van januari 2023 t.o.v. januari 2022 gebruikt.

#### Perceel 2

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar mag de inkoopprijs van de producten worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111200 Kantines (2015 = 100) met de jaarmutatatie van het voorgaande kalenderjaar (van mei tot mei).

De opslagpercentage blijft hetzelfde gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de VrAA. De indexeringen worden vóór 1 augustus van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de VrAA aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de VrAA. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw contractjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 oktober 2023. Daarvoor wordt de jaarmutatatie van mei 2023 t.o.v. mei 2022 gebruikt.

### 4.9 Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris (P1)

De demarcatie tussen de VrAA en dienstverlener is als volgt:



## Programma van Eisen Cateringvoorzieningen

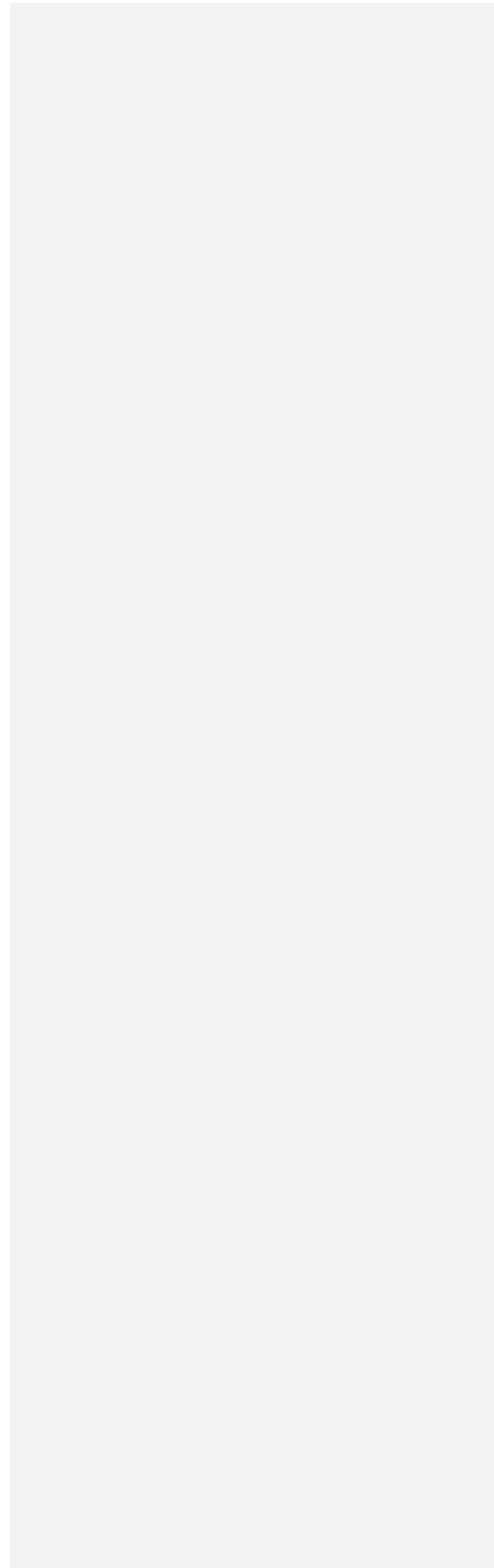
- De VrAA draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant op locatie BOCAS.
- De VrAA draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- Bij aanvang van de overeenkomst wordt het restaurant inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
- De VrAA is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris, zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor de VrAA.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor een eventuele backoffice en ten behoeve van presentatiedoelinden zijn voor rekening van de dienstverlener.
- De VrAA stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De dienstverlener beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener aangaande de signaleringsverantwoordelijkheid naar de VrAA.
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener.

### BIJLAGE A GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

De geheimhoudingsverklaring van de VrAA zijn als aparte bijlage bij het programma van eisen gevoegd.



## Programma van Eisen Cateringvoorzieningen



**Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland**

Bezoekadres:

Ringdijk 98, 1097 AH Amsterdam

Postadres:

Postbus 92171, 1090 AD Amsterdam

Telefoon:

020 555 6550

Website:

[veiligheidsregioaa.nl](http://veiligheidsregioaa.nl)