

Definitief D1.0

**Bijlage A,
Invulling van de Opdracht
m.b.t. verzorging Catering**

behorende bij de aanbesteding cateringvoorzieningen en banqueting, met ref. nr 2021-2 / TN 353599

Stichting Hogeschool voor de Kunsten Utrecht

INHOUDSOPGAVE

1. ONDERZOEK.....	3	6.10	VERVANGING MEDEWERKERS EN ZIEKTEVERZUIM.....	13	
1.1	ENQUÊTE.....	3	6.11	BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING	13
1.2	BANQUETING	3	6.12	ARBO	13
2. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN.....	5	6.13	BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)	14	
2.1	DUURZAAMHEID EN CIRCULARITEIT	5	6.14	SLEUTELS EN TOEGANGSPASSEN	14
2.2	GEZONDE VOEDING	5	7. OVERLEG EN COMMUNICATIE.....	14	
2.3	MILIEU.....	5	7.1	SAMENWERKING	14
3. RESTAURANTS	6	7.2	OVERLEGSTRUCTUUR	14	
3.1	RESTAURANTS	6	7.2.1	<i>Operationeel overleg</i>	14
3.2	SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE	7	7.2.2	<i>Tactisch overleg</i>	15
3.3	PRIJSBELEID RESTAURANTS	7	7.2.3	<i>Strategisch overleg</i>	15
3.4	VENDING EN VERZORGING WARME DRANKENAUTOMATEN.....	7	7.3	KLACHTENPROCEDURE.....	15
4. BANQUETINGACTIVITEITEN EN EVENEMENTEN.....	8	7.4	IMPLEMENTATIEPLAN	15	
4.1	VERGADERSERVICE	8	8. KWALITEIT EN SCHOONMAAK.....	16	
4.2	BANQUETING, EVENEMENTEN EN MAATWERK	9	8.1	KWALITEITSCONTROLES.....	16
4.3	EXCLUSIVITEIT.....	10	8.2	SCHOONMAAK	16
4.4	PRIJSSTELLING	10	9. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	17	
4.5	RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN.....	10	9.1	BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE	17
5. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL	12	9.2	VERREKENING VAN KOSTEN.....	17	
5.1	INKOOP	12	9.3	FACTURERING	17
5.2	OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE	12	9.4	RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE	18
5.3	AFVALSTOFFEN	12	10. CONTRACTVORM EN INDEXATIE	19	
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	12	10.1	CONTRACTVORM	19	
6.1	ALGEMEEN.....	12	10.2	INDEXATIE	19
6.2	OVERNAME PERSONEEL	12	10.3	GEBRUIK RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR, INVENTARIS	19
6.3	PERSONELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT	12	11. CONTRACTMANAGEMENT	19	
6.4	WERKVERGUNNINGEN.....	12			
6.5	GEHEIMHOUDING.....	13			
6.6	VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)	13			
6.7	OPLEIDING EN TRAINING	13			
6.8	BELONING.....	13			
6.9	DAGELIJKSE AANSTURING	13			

1. Onderzoek

Begin 2021 heeft er een onderzoek plaatsgevonden. Er is een enquête uitgezet onder de studenten en medewerkers van de locaties. 612 studenten en 292 medewerkers hebben de enquête ingevuld. Daarnaast hebben gesprekken plaatsgevonden met stakeholders ten aanzien van de vergader- en banquetingactiviteiten.

1.1 Enquête

Algemeen

- 66% van de respondenten geeft aan dat er behoefte is aan vers en kwalitatief goed eten. Een goede prijs kwaliteitverhouding is hierbij belangrijk.
- Het aanbod moet gevarieerd en gezond zijn, vega(n) producten mogen niet ontbreken.
- De top 3 meest gewenste producten zijn belegde broodjes, vegetarische opties en soep.
- Gemiddeld verblijven studenten 3-4 dagen per week op één van de HKU locaties. Op deze dagen maken zij gemiddeld 2 dagen gebruik van de catering.
- Voor 10:00 uur wordt weinig gebruik gemaakt van de catering. De piek ligt tussen 10:00 en 14:00 uur.
- De studenten zouden vaker gebruik maken van de catering als de prijs lager is of de prijs-kwaliteit verhouding beter.
- Concepten mogen bij studenten ook onbemenst of to-go zijn, dit in tegenstelling tot de medewerkers die liever een bemenst restaurant zien.
- Studenten geven aan tussen de € 2,50 en € 3,50 te willen besteden voor de lunch. Medewerkers geven aan tussen de € 3,50 en € 5,00 uit te willen geven aan de lunch.
- In het bijzonder medewerkers hechten waarde aan gezonde voeding.

Koffie

- 29% van de respondenten vindt de huidige koffie prima.
- 6% van de respondenten wil niet langer dan 1 minuut wachten.
- 45% geeft aan liever iets langer te wachten voor goede koffie bij een koffiebar.
- 20% is bereid meer te betalen voor koffie bij een koffiebar.

Opvallendheden locaties

- Op de Nieuwekade wordt gezonde voeding extra belangrijk gevonden.

- 41% van de studenten op de Ina Boudier Bakkerlaan geven aan minder dan € 2,50 te willen besteden aan de lunch.
- Op het Janskerkhof was de respons heel laag. Deze respondenten hebben vooral behoefte aan vegetarische opties.
- Op de locatie Pastoe (automatenlocatie) geeft 67% van de respondenten nooit gebruik te maken van de automaten.
- Op de locatie Pastoe wordt de prijs en een gezond aanbod minder belangrijk gevonden dan op de andere locaties.
- Op de locatie Mariaplaats is er vraag naar gezonder eten van betere kwaliteit.
- De voorkeur van de respondenten van de Mariaplaats is een bemenst restaurant.

1.2 Banqueting

- Flexibiliteit in het aanbod en levertijd is zeer belangrijk.
- Bestellingen moeten gemakkelijk gedaan kunnen worden. Het systeem moet gebruiksvriendelijk zijn.
- Het aanbod moet beter aansluiten bij de behoefte van de besteller en de gasten.
- Sommige bestellers vinden het fijn om de reservering persoonlijk door te spreken.
- Het assortiment moet flexibel zijn en aantrekkelijk gepresenteerd te worden.
- Er is niet zozeer de behoefte aan gestandaardiseerde arrangementen.
- De arrangementen zijn zo gezond mogelijk.
- Inclusiviteit, duurzaamheid en gezondheid moeten vanzelfsprekend zijn in het aanbod.

Dienstverlening

verzorging cateringvoorzieningen

2. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

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

2.1 Duurzaamheid en circulariteit

HKU heeft als streven om midden in de samenleving te staan, zichtbaar te zijn in de stad en bij te dragen aan duurzaamheid. Studenten en medewerkers werken mee aan een duurzame toekomst waarin zij zich als organisatie inzetten voor mens en milieu. Voor HKU is het van belang dat aan creativiteit en duurzaamheid op een organische manier een plek wordt gegeven.

Het minimale doel voor de bedrijfsvoering van HKU is aansluiten op de Europese doelstelling om een reductie te realiseren van 55% van de CO₂-uitstoot in 2030 op de onderdelen waar HKU invloed op heeft: inkoop, mobiliteit, energie en water verbruik en afval. Daarnaast levert HKU ook zijn bijdrage aan het verminderen van het gebruik van grondstoffen, energie en consumptie.

HKU werkt aan het verduurzamen van de organisatie. Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze aan minimaal de volgende onderdelen een bijdrage levert:

- Reductie van afval
- Circulariteit
- Beperken van energie en watergebruik
- Reductie van CO₂ uitstoot/ footprint
- Omgang met Social Return

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

HKU verstaat onder duurzaam:

- Meer plantaardig en minder dierlijk
- Lokaal
- Seizoensgebonden en vers
- Minimalisering van voedselverspilling

- Verpakkingsbewust
- Innovatief
- Circulair
- Sociale impact

Daarnaast wenst HKU daar waar mogelijk circulair in te kopen. De essentie van circulair inkopen is dat de dienstverlener borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.

HKU wil haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Hiervoor houdt de dienstverlener bij het inkopen zoveel mogelijk rekening met de duurzaamheidscriteria, zoals vastgesteld door Rijksoverheid voor Ondernemend Nederland (RVO). Er wordt hier niet specifiek een ambifieniveau aan gehangen. Deze criteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van catering zijn te vinden op <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#//19/2//nl>.

2.2 Gezonde voeding

Naast duurzaamheid is ook gezondheid een belangrijk thema voor HKU. Studenten en medewerkers worden gestimuleerd in het maken van gezonde keuzes omdat het de meest voor de hand liggende en meest aantrekkelijke keuze is. Niet alleen via informeren maar via verleiden want het aanbod van eten en drinken ziet er heerlijk uit, is prima geprijsd en is makkelijk te kopen. De reclame-uitingen (zowel intern als extern) promoten 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 past bij een gezonde levensstijl en zonder dat er op smaak wordt ingeleverd.

2.3 Milieu

HKU is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. HKU 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 CO₂ 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 maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn.

3. RESTAURANTS

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de restaurants op de verschillende locaties van HKU.

Doelgroepen

De doelgroep voor de cateringvoorzieningen voor HKU bestaat uit studenten, medewerkers en bezoekers/gasten van de verschillende locaties. Iedere locatie is verschillend in grootte, soorten studies, bezetting en gemiddelde besteding.

3.1 Restaurants

De restaurants moeten bijdragen aan de community-vorming en ondersteunen de socialisatie van medewerkers en studenten. Het restaurant is een vertrouwde omgeving voor studenten en medewerkers waarbij een vast gezicht belangrijk is. Buiten de openingstijden van de uitgiftes voor lunch zijn de restaurants daarom toegankelijk als ontmoetingsplek of werkplek.

Er zijn bemenste restaurants op de locaties Oudenoord, Nieuwekade en Ina Boudier Bakkerlaan. Voor de locatie Mariaplaats geldt dat er een bemenst restaurant is waarbij de openingstijden aangepast zijn en waarbij rekening gehouden wordt met de vele internationale studenten.

De locaties Jans Kerkhof en Pastoe hebben geen bemenste catering. Pastoe is een locatie waar geen bemenst concept mogelijk is vanwege het ontbreken van de faciliteiten. Voor beide locaties kan de dienstverlener een passend concept neerzetten zonder dat dit kostenverhogend werkt voor HKU.

De dienstverlener zorgt ervoor dat de exploitatie van de restaurants op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de doelstellingen van HKU. De restaurants zijn gedurende 210 dagen per jaar geopend tussen 9:00 – 16:00 uur, de locatie Mariaplaats kent afwijkende openingstijden tussen 10:00 – 14:00 uur. Op de locatie Mariaplaats mag een alternatief concept worden gevoerd in verband met de grote groep internationale studenten. De dienstverlener mag langere openingstijden hanteren maar dit mag niet kostenverhogend voor HKU zijn.

Het lunchconcept is een informele setting waarbij versbeleving, kwaliteit en een herkenbaar en gevarieerd assortiment centraal staan. Er is een

assortiment beschikbaar voor ieder budget. Gasten worden klantgericht verleid en er wordt gebruik gemaakt van storytelling om een boodschap uit te dragen.

Assortiment

Het assortiment is opgebouwd uit een basis en aanvullend assortiment, waarbij het basis assortiment dagelijks aanwezig is. Het basisassortiment stelt de studenten en medewerkers in de gelegenheid een gevarieerde lunch te nuttigen tegen betaalbare (lagere) prijzen.

Er wordt verwacht dat het gehele assortiment aansluit bij de duurzaamheidsdoelstellingen van HKU. Studenten en medewerkers worden overgehaald om te kiezen voor gezonde producten. Het is belangrijk dat er vegetarische en vegan opties zijn. De samenstelling van het assortiment valt onder de verantwoording van de dienstverlener. Minder gezonde producten en guilty pleasures blijven (in mindere mate) aanwezig in het assortiment. Het is belangrijk dat er sprake is van keuzevrijheid en verschillende combinatiemogelijkheden en dat assortiment aansluit op ieder zijn voedingsbehoeften.

Een vergelijkbaar of beter aanbod dan in de omgeving tegen een goede prijs-kwaliteitverhouding is noodzakelijk om studenten binnen het schoolgebouw te houden.

Gratis verstrekkingen

Gratis verstrekkingen zoals servetten, zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.), mayonaise, ketchup (en andere sauzen), worden in de prijzen van de producten verwerkt. Dressings, oliën en sauzen voor salades zijn opgenomen in de prijzen van de salades.

Medewerkers kunnen gratis warme dranken uit de daarvoor beschikbaar gestelde automaten halen. Er worden geen gratis warme dranken verstrekt aan studenten.

Afrekenen

De gasten betalen de restaurants met PIN en NFC (contactloos).

Afruimorganisatie

In de restaurants wordt overwegend gebruik gemaakt van duurzame disposables. De gasten ruimen het afval zelf op door het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken. Het afval wordt gescheiden ingezameld.

3.2 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, HKU. 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 het product vermeld. Verder informeert de dienstverlener de gasten van de restaurants over gezonde, duurzame en lokale initiatieven.

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 schreeuwerige reclames, met (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. In de ontmoetingsplaatsen hangen schermen van HKU. In principe kan de dienstverlener hier gebruik van maken in overleg met de locatieverantwoordelijke van HKU. De dienstverlener mag geen eigen schermen ophangen.

De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken van verschillende acties en maakt eventueel gebruik loyaliteitsprogramma's.

3.3 Prijsbeleid restaurants

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de restaurants. De prijzen worden bepaald door de dienstverlener. Het aanbod binnen de restaurants is afgestemd op het budget van de verschillende gebruikers waarbij het uitgangspunt is dat lekker en gezond niet duur hoeft te zijn. De juiste prijs/ kwaliteitsverhouding van het assortiment staat centraal. HKU wenst een kwalitatief goede dienstverlening die aansluit bij de wensen en behoeften van de studenten en medewerkers van de verschillende locaties.

3.4 Vending en verzorging warme drankenautomaten

Op verschillende locaties staan vendingmachines van een externe leverancier (zie bijlage E)

Op alle locaties staan warme drankenautomaten die door de dienstverlener worden schoongemaakt. Het aantal automaten per locatie is benoemd in het prijzenblad. De zetmethodiek van deze automaten staat vermeld in bijlage E. HKU gaat ervan uit dat voor deze dienstverlening een cateringmedewerker B ingezet wordt met een maximum schaal 2.3.

4. BANQUETINGACTIVITEITEN EN EVENEMENTEN

Banquetingactiviteiten kunnen worden opgedeeld in vergaderservices en andere banquetingactiviteiten. Bij de invulling van de vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid in hoofdstuk 2.

Er wordt voor vergaderservices gebruik gemaakt van disposables. De dienstverlening wordt op aanvraag verzorgd. De reservering verloopt via het bestelsysteem van de dienstverlener. De dienstverlener houdt rekening met een flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant om en reageert flexibel op ad hoc aanvragen.

De dienstverlener verzorgt tevens op aanvraag de andere banquetingactiviteiten zoals borrels en evenementen (opendagen, uitvoeringen, diploma uitreikingen ed.). Deze banquetingactiviteiten kunnen worden uitgevoerd op verschillende niveaus te weten kwalitatief goede dienstverlening tot hoogwaardige, representatieve dienstverlening. Het is te allen tijde mogelijk om buiten de reguliere verstrekkingstijden banqueting af te nemen.

Voor de banqueting aanvragen op maat wordt voor iedere aanvraag een offerte opgesteld door de dienstverlener.

Banquetingboek

De dienstverlener presenteert de veelvoorkomende arrangementen in een banquetingboek en mag aangevuld worden met arrangementen voor maatwerk. Dit banquetingboek wordt digitaal beschikbaar gesteld. Belangrijke uitgangspunten bij het samenstellen van het banquetingboek zijn creativiteit, kwaliteit, duurzaamheid en flexibiliteit.

Alle banquetingarrangementen zijn weergegeven in het banquetingboek welke door de dienstverlener wordt opgesteld. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van het banquetingboek. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met en na goedkeuring van HKU. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn dan zorgt de dienstverlener voor

tijdige aanpassing en doorgifte aan HKU. De dienstverlener zorgt voor een aantrekkelijk format waarin de arrangementen worden weergegeven.

Afname

In 2019 is gedurende het jaar het onderstaande verstrekt aan verkopen op rekening (vergaderingen, banqueting, evenementen en maatwerk). Dit bedrag dient uitsluitend ter indicatie en er kunnen geen rechten aan ontleend worden. Er is geen uitsplitsing van deze bedragen mogelijk. In de huidige situatie wordt er weinig gebruik gemaakt van de koffie- en theeservice omdat de medewerkers deze zelf halen uit de beschikbare automaten bij de vergaderzalen. Dit aantal zal ook in de toekomst minimaal veranderen.

Locatie	2019
Oudenoord	€ 31.947
Nieuwekade	€ 22.934
Janskerkhof	€ 3.302
Pastoe	-
Ina Boudier Bakkerlaan	€ 35.098
Mariaplaats	€ 11.073
TOTAAL	€ 104.354

Bovenop dit bedrag is er nog circa € 36.646 aan eten en drinken uitgegeven bij derden. Dit bedrag is niet te specificeren per locatie en ook niet welke activiteiten.

Banquetingservices worden in ieder geval aangeboden op de locaties met een bemenst restaurant. Voor de overige locaties wordt van de dienstverlener een voorstel verwacht hoe ze aan de banqueting wens tegemoet kunnen komen.

4.1 Vergaderservice

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van lunches en worden door de dienstverlener uitgevoerd tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Indien buiten de aanwezigheidstijden van de dienstverlener vergaderservices worden besteld dan kunnen extra "wachturen" worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief maatwerk.

Verzorging van vergaderingen

In principe wordt er bij vergaderingen geen koffie en thee verzorgd omdat deze uit de nabijgelegen koffieautomaten wordt gehaald. Indien er voor vergaderingen toch koffie en thee wordt besteld, zetten de medewerkers

van de dienstverlener het koffie- en theearrangement klaar. Vergaderingen kunnen worden uitgebreid met frisdranken, lekkernijen en andere versnaperingen. Vergaderingen vinden in principe plaats in disposables tenzij uitdrukkelijk is gevraagd naar serviesgoed.

Verzorging van lunches

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de dienstverlener verzorgd en klaargezet in de 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 plaats dient te vinden. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten. In overleg met HKU kan hiervan afgeweken worden.

De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de dienstverlener vrij om meerdere lunches op te nemen in het banquetingboek. De dienstverlener neemt tevens producten in het banquetingboek op waarmee de lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep, warme snack, etc. De lunches worden berekend op basis van een Vaste Verreken Prijs (VVP)

HKU hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 7,25 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 8,50 per persoon;
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 10,00 per persoon.

Lunch 1, 2 en 3 verwijzen hier naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten (of vergelijkbaar), dranken en fruit. Kraanwater met of zonder een schijf fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch.

Indien er bij een lunch serviesgoed is gebruikt, dan halen medewerkers van de dienstverlener na afloop van de vergadering het gebruikte serviesgoed (enkel op de bemenste locaties) weer op uit de vergaderzalen en maken deze weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderuimten voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk 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 de servicebalie van de locatie.

Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dienen de thermoskannen en het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:30 uur opgehaald te worden.

4.2 Banqueting, evenementen en maatwerk

Naast het verzorgen van vergaderservices dient de dienstverlener ook de overige banquetingactiviteiten en evenementen te verzorgen. Overige banquetingactiviteiten zijn bijvoorbeeld borrels, opendagen, uitvoeringen en diploma uitreikingen. De dienstverlener verzorgt deze activiteiten op basis van vaste arrangementen die in het banquetingboek zijn opgenomen of op basis van maatwerk. Voor alle activiteiten zoals evenementen of maatwerk wordt een offerte uitgebracht.

Banquetingarrangementen

Tijdens een borrel, evenement of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van de onderstaande arrangementen. Op verzoek van HKU kunnen de arrangementen worden uitgebreid met bediening. Deze extra kosten worden op basis van nacalculatie tegen het integrale uurtarief maatwerk doorbrekend.

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 € 4,50 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 hapjes 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 banquetingarrangementen wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. Indien de banquetingactiviteit afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dient het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:30 uur opgehaald te worden.

Maatwerk

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

4.3 Exclusiviteit

De dienstverlener heeft exclusiviteit op alle banquetingactiviteiten en evenementen tenzij de dienstverlener niet kan leveren. In voorkomende gevallen behoudt HKU zich het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden.

Bij een eventuele dienstverlening door derden wordt deze door de dienstverlener gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief maatwerk en wordt doorbelast aan de aanvrager van de activiteit.

4.4 Prijsstelling

De vergaderservices en arrangementen uit de banquetingmap 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.

Indien er sprake is van maatwerk maakt de dienstverlener binnen 2 werkdagen een offerte op maat die door HKU wordt goedgekeurd.

4.5 Reserveringen en annuleringen

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties etc.), extra activiteiten en maatwerk verlopen via het systeem van de dienstverlener. Het komt soms voor dat er bestellingen ad-hoc (telefonisch) doorgegeven worden. HKU verwacht van de dienstverlener dat er 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 50 personen.
- Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd.
- Maatwerkactiviteiten worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen dient de offerte te worden opgeleverd aan HKU.

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 HKU.

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 (50 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 HKU aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering tot 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat dienstverlener aan HKU aantoonbaar dient te kunnen maken 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**

5. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL

5.1 Inkoop

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 HKU.

5.2 Opslag, productie en distributie

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

5.3 Afvalstoffen

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

De dienstverlener deponereert het afval in de containers van HKU. 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.

HKU 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.

6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

6.1 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. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

HKU stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het gehele cateringteam. Het team heeft een horeca-matige aanpak en een hoge mate van gastvrijheid en gastgerichtheid. De medewerkers van de dienstverlener stralen gastvrijheid uit en zijn behulpzaam en vriendelijk. HKU verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een meedenkend vermogen van de dienstverlener. Het cateringteam is in het bezit van voldoende vak- en productkennis.

6.2 Overname personeel

Sinds 1 maart 2020 worden geen cateringwerkzaamheden meer uitgevoerd op de locaties van de HKU met uitzondering van de locaties Oudenoord en Ina Boudier Bakkerlaan. De medewerkers van de huidige dienstverleners worden overgenomen conform de cao of de vigerende wet- en regelgeving. De eventuele overnamekosten worden opgenomen. Eventuele meerkosten die niet zijn opgenomen kunnen later niet aan HKU worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage C.

6.3 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 gedurende het reces. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

6.4 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 HKU, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van HKU 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.

6.5 Geheimhouding

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

6.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen bij ingang van de overeenkomst of bij aanvang van de werkzaamheden op de locatie, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan HKU. Deze VOG mag niet ouder zijn dan 6 maanden. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van de dienstverlener.

Medewerkers van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

6.7 Opleiding en training

De dienstverlener verzekert zich er tijdens de aannameprocedure van dat alle 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 HKU is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Bij aanvang zal een nulmeting worden gedaan door de dienstverlener op basis waarvan een opleidingsplan wordt gemaakt. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast voor het volgende jaar. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt tevens voor tijdelijke en ambulante medewerkers en uitzendkrachten.

6.8 Beloning

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

6.9 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een locatiemanager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening over alle locaties. Deze locatiemanager is het directe aanspreekpunt voor HKU. De locatiemanager en de medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

6.10 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.

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van de locatiemanager wordt deze adequaat vervangen. HKU 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 HKU. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat de (nieuwe) locatiemanager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

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

6.11 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.

6.12 ARBO

HKU 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 HKU 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.

6.13 Bedrijfshulpverlening (BHV)

De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van HKU. Instructies worden besproken na gunning vanuit HKU met de medewerkers van de dienstverlener. Er zijn altijd voldoende opgeleide BHV-ers van de dienstverlener aanwezig. De medewerkers van dienstverlener beschikken derhalve over de vereiste diploma's of certificaten. Alle ongevallen en calamiteiten waarbij medewerkers van de dienstverlener zijn betrokken, worden direct gemeld aan de locatiebeheerder van HKU.

De dienstverlener is, binnen de cateringvoorzieningen, in het bezit van eigen EHBO-middelen.

6.14 Sleutels en toegangspassen

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

7. OVERLEG EN COMMUNICATIE

HKU 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.

7.1 Samenwerking

HKU wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. De HKU 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.

7.2 Overlegstructuur

De communicatie tussen HKU 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 en Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen HKU	Locatiebeheerder	Contractmanager en FZH	Contractmanager, FZH en Inkoop

* Regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor HKU.

7.2.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt maandelijks plaats tussen de HKU en 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

7.2.2 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-prestatieindicator
- Bespreken managementrapportage en -informatie, financiële resultaten
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening
- Eventuele toekomstige ontwikkelingen organisaties

7.2.3 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
- Trends en ontwikkelingen binnen HKU, de dienstverlener en de branche.

Indien HKU of de dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. De dienstverlener en HKU dragen gezamenlijk en in overleg zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

7.3 Klachtenprocedure

Voor HKU 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 HKU over het bestaan en de werking van de procedure. In overleg met HKU 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 HKU.

7.4 Implementatieplan

HKU hecht grote waarde aan een soepele overgang van het nieuwe contract. De dienstverlener levert, na gunning, een gedetailleerd implementatieplan aan.

8. 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 vigerende wet- en regelgeving.

8.1 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 HKU tijdens het reguliere overleg. De dienstverlener levert hierbij in een plan van aanpak voor de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan HKU, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

HKU 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, een mystery guest onderzoek, etc. De dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor HKU.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een rapport 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-prestatie monitor). 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 HKU 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.

8.2 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:

- Uitgifferruimte inclusief apparatuur;
- Keuken- en opslagruimten, inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afzuimwagens 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. Ook eventueel achtergebleven servies of disposables worden opgeruimd;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener;
- Vloeren van de keuken, 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 restaurant worden door de schoonmaakleverancier van HKU eenmaal per dag schoongemaakt. Verontreiniging van de restaurants door ongelukjes worden zo snel mogelijk opgeruimd. Via HKU worden verzoeken voor (specialistische) reiniging gevraagd.

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

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd door derden de locaties met een bemand restaurant. De kosten zijn voor rekening van HKU. De dienstverlener verleent hieraan kosteloos zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leeg te ruimen of kasten uit te ruimen 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.

9. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE

De dienstverlener dient een zorgvuldige administratie (die voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving) 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.

9.1 Betaalwijze en omzetregistratie

Kassasysteem en geldstromen

HKU wenst gebruik te maken van het kassasysteem van de dienstverlener. Vanaf start van de overeenkomst wordt met PIN, contactloos of creditcard betaald op de locaties.

Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaalmogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief, kassa's, pin, randapparatuur, bankkosten en transactiekosten zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.

Verkopen op rekening

Vergaderservices, borrels, extra activiteiten en maatwerk worden op rekening verstrekt. De dienstverlener factureert de verkopen op rekening aan HKU en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen HKU en de dienstverlener. Goedkeuring op offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de dienstverlener zal worden verstrekt door HKU. HKU levert de kostenplaatsen aan.

9.2 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 verevenings toeslag, 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 één integraal uurtarief maatwerk afgesproken. Dit integrale uurtarief maatwerk wordt weergegeven in het Prijzenblad en omvat dezelfde posten als hierboven bij het integrale uurtarief weergegeven.

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;
- Overige vaste algemene kosten.

9.3 Facturering

Facturen

Binnen 21 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt HKU digitaal de facturen. Op alle A-, B- en C-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 wordt digitaal verstuurd naar facturen@hku.nl t.a.v. crediteurenadministratie.

(A-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener 1/12 deel van de vaste aanneemsom per locatie aan HKU indien dit voor deze locatie van toepassing is. Deze factuur mag verstuurd worden in de maand voorafgaand aan de maand waarop de factuur betrekking heeft.

(B-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP). De dienstverlener voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten.

(C-factuur)

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

9.4 Rapportage van (management) informatie

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

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 november) aan het nieuwe kalenderjaar, 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;
- Management fee;

- Totale benodigde bijdrage voor HKU (aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting dient de dienstverlener uit te gaan van het model zoals opgenomen in de bijlage (Prijzenblad). Na goedkeuring geldt de begroting als taakstellend budget en maakt een onlosmakelijk deel uit van het contract.

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:

- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode (omzet);
- Voortgang KPI prestatie monitor;
- Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit;
- Percentage gezond assortiment;
- Klachten en suggesties en verbeterplan;
- Banqueting aanvragen (verstrek aantal per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten).

Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven;
- Begroting nieuwe contractjaar;
- Afronding KPI prestatie monitor;
- Percentage gezond assortiment;
- Voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Milieu actieplan;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

10. CONTRACTVORM EN INDEXATIE

10.1 Contractvorm

HKU wenst een exploitatie van de restaurants op basis van een vaste aanneemsom aan te gaan waarbij het uitgangspunt zoveel mogelijk kostenneutraal is. Deze contractvorm is geschikt om het ondernemerschap bij de dienstverlener te stimuleren. Een contract op basis van een vaste aanneemsom houdt in dat HKU een vaste vergoeding betaalt aan de dienstverlener voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Een overschrijding van het budget komt voor rekening van de dienstverlener, een onderschrijding komt volledig ten gunste van de dienstverlener. HKU hanteert een plafondbedrag als maximale aanneemsom. Het plafond is € 120.000 voor alle locaties gezamenlijk. De dienstverlener mag dit plafond niet overschrijden.

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien het aantal pandbewoners structureel veranderd. Een bandbreedte van +/- 15% meer of minder pandgebruikers gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden of langer wordt hierbij gehanteerd.

10.2 Indexatie

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar mogen de aanneemsom, de vaste verrekenprijzen (VVP) en het integrale uurtarief banqueting worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111000 cateringdiensten (2015 = 100) met de jaarmutatatie van januari - januari.

De verkoopprijzen mogen éénmaal per jaar gelijktijdig met de invoering van de nieuwe schooljaar worden geïndexeerd met het CBS Indexcijfer CPI 111000 cateringdiensten (2015 = 100) met de jaarmutatatie van januari - januari

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met HKU. De indexeringen worden vóór 1 maart van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de HKU aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van HKU. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw contractjaar. Het eerste moment voor indexatie is 10 mei 2023.

10.3 Gebruik ruimten, inrichting, apparatuur, inventaris

De demarcatie tussen HKU en dienstverlener is als volgt:

- HKU draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur van de restaurants. De basis is wat nu in de restaurants aanwezig is. Indien dienstverlener andere klein apparatuur wenst, is dit voor eigen rekening en risico. Er mogen geen apparaten worden geplaatst zonder toestemming van HKU.
- HKU draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- Bij aanvang van de overeenkomst worden de keukens inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
- HKU is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan de apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris benodigd voor de vergaderlunches zijn voor HKU.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de frontoffice en back-office en ten behoeve van presentatiedoelinden 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.
- HKU stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking. De dienstverlener maakt op een verstandige wijze gebruik van deze voorzieningen in het kader van duurzaamheid.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De dienstverlener beheert de cateringvoorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar HKU.

11. CONTRACTMANAGEMENT

HKU wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In het eerste kwartaal van het

betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer Prestatiemonitor.

HKU 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 contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatie-monitor behoudt HKU zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

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.

HKU 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.

Prestatiemonitor

HKU 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 Prestatiemonitor. Het invulmodel voor de prestatie-monitor is bijgevoegd in bijlage B. Deze prestatie-monitor wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met HKU besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

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

Per locatie:

- Gasttevredenheid
- Kwaliteit
- Assortiment
- Communicatie

HKU breed:

- Duurzaamheid
- Trends en ontwikkelingen

HKU heeft hiermee de minimale KPI's vastgesteld. Er is ook ruimte voor inbreng van de dienstverlener voor 2 KPI's HKU breed. De KPI's die per locatie zijn benoemd zullen voor alle locaties separaat inzichtelijk worden

gemaakt waarbij er indien een onvoldoende wordt gescoord, per locatie een verbeterplan wordt gemaakt.

De dienstverlener maakt een prestatie-monitor op en vult de bovenstaande KPI's aan te vullen. De prestatie-monitor zal na gunning met de dienstverlener worden besproken en inclusief normen, definitief worden opgemaakt. De prestatie-monitor is onderdeel van de Overeenkomst.