

Bijlage 2 Programma van Eisen

Algemeen

Het gemeentehuis in Heerhugowaard is een multi-tenant gebouw waarin naast het bestuur en de ambtelijke organisatie, de bibliotheek Kennemerwaard en de jeugdgezondheidszorg GGD Hollands Noorden zijn gevestigd en gebruik maken van het bedrijfsrestaurant.

Voor de gemeentelijke organisatie is de functie van het kantoor veranderd van een plek om te werken naar een plek om te ontmoeten en samen te werken. Plaats onafhankelijk werken wordt gestimuleerd. Er zijn druk bezette dagen (maandagen, dinsdagen en donderdagen) en minder druk bezette dagen (woensdagen en vrijdag). Uiteraard is dit ook van invloed op onze bedrijfscatering.

Van inschrijver wordt verwacht creatieve en flexibele foodconcepten aan te bieden voor de verzorging van de cateringvoorzieningen in het bedrijfsrestaurant van het gemeentehuis.

Gemeente Dijk en Waard hecht veel waarde aan maatschappelijk bewust inkopen en aan het welzijn en de vitaliteit van de medewerkers. Focuspunten zijn gericht op:

- Assortiment moet aansluiten bij doelstellingen van de opdracht;
- Openingstijden van het restaurant tijdens werkdagen minimaal toegankelijk van 12.00 tot 13.30 uur;
- Vanaf de start is de verhouding ingekochte dierlijke versus plantaardige eiwitten 50:50 (in lijn met de Green Protein Alliance).
- Minimaal 80% van de ingekochte producten komt uit het seizoen
- Maximale reductie verspilling grondstoffen en eindproducten
- Social Return On Investment: Inzet van een participatiemedewerkers (parttime)
- Aanbod in restaurant op niveau goud (richtlijnen gezondere kantines van het Voedingscentrum).

Programma van eisen

- Van de inschrijver wordt verwacht dat deze in staat is de opdracht naar behoren en conform het Programma van Eisen te vervullen. Hiertoe levert de inschrijver één referentie aan welke eenvoudig verifieerbaar is en aantoont dat inschrijver in staat is gebleken een opdracht van vergelijkbare aard en omvang naar behoren te vervullen.
- In de onderstaande tabel zijn de eisen opgenomen die de Opdrachtgever stelt inzake de verzorging van restauratieve voorzieningen. Inschrijver dient hier onvoorwaardelijk mee in te stemmen en doet dit door middel van het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

1.	Eisen algemeen
1.1.	Alle werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu.
1.2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de exploitatiemiddelen en is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines.

1.3.	Opdrachtnemer stemt erin toe dat schade als gevolg van onzorgvuldig handelen op opdrachtnemer wordt verhaald. Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.
1.4.	Opdrachtgever is op alle nationale feestdagen (met uitzondering van 5 mei) en weekenden gesloten. Het aantal openingsdagen van opdrachtgever, waarbij dienstverlening van de opdrachtnemer wordt verwacht, komt hiermee op gemiddeld 255 dagen per jaar.
1.5.	Opdrachtnemer is vrij het assortiment van zowel restaurant als banqueting naar eigen inzicht te bepalen, zolang dit aansluit bij de doelstellingen van de Opdracht.
1.6.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personeel zich ter plaatse gedraagt conform de huisregels van opdrachtgever.
2.	Eisen restaurant
2.1.	Het restaurant is gedurende werkdagen de gehele dag toegankelijk. Opdrachtgever wil stimuleren dat medewerkers het restaurant gebruiken om elkaar én externe gasten te ontmoeten, te eten, te overleggen en te werken. Opdrachtnemer hanteert minimaal de huidige openingstijden van het restaurant (12.00 uur –13.30 uur). Het staat opdrachtnemer vrij de openingstijden te verruimen.
2.2.	Opdrachtgever stelt geen specifieke eisen voor bemand of onbemand afrekenen. De kosten van het afrekensysteem en haar toebehoren zijn onderdeel van de aangeboden dienstverlening en onderdeel van de prijs. Betalingen vinden cashless (via pinpas en/of NFC) plaats en de opdrachtnemer zorgt voor het datanetwerk van de kassa en/of betaalterminals. Het is mogelijk af te rekenen 'op rekening' van een met vermelding van naam medewerker/afdeling.
3.	Eisen Koffiemachines

3.1.	Opdrachtnemer verzorgt o.a. het bijhouden van de pantry met schoon serviesgoed en het afwassen (met vaatwasser) van het vuile serviesgoed. Ook dient een catering-medewerker de 12 aanwezige koffiemachines (Barista One - JDE) te verzorgen. Dit houdt in het dagelijks bijvullen en schoonmaken en het met een verantwoorde frequentie (minimaal 1x per week) doorspoelen van de leidingen en het reinigen van de units/filters en het ledigen van de droesafvalbak. De uren ten behoeve van deze service dient Opdrachtnemer in de vaste personeelskosten op te nemen.				
	Overzicht plaatsing koffiemachines, Gemeentehuis Heerhugowaard, Parelhof 1				
	NUMMER	Gebouw	Etage	Lokatie	
	1	Gemeentehuis	BG	Pantry A0	rechts
	2	Gemeentehuis	BG	Pantry A0	links
	3	Gemeentehuis	BG	Foyer	werkcafe
	4	Gemeentehuis	1e	Pantry A1	rechts
	5	Gemeentehuis	1e	Pantry A1	links
	6	Gemeentehuis	2e	Pantry A2	rechts
	7	Gemeentehuis	2e	Pantry A2	links
	8	Gemeentehuis	3e	Pantry A3	A3
	9	Gemeentehuis	BG	Pantry E0	E0
	10	Gemeentehuis	1e	Pantry E1	E1
	11	Gemeentehuis	2e	Pantry E2	E2
12	Gemeentehuis	3e	Pantry E3	E3	
4.	Eisen standaard banqueting vergaderingen/evenementen				
4.1.	Medewerkers van opdrachtgever vragen banqueting aan via TOPDesk. De banquetingmap is daarin opgenomen. Opdrachtnemer raadpleegt dit systeem om haar informatie te krijgen.				
4.2.	Opdrachtnemer hanteert ten aanzien van de banqueting een assortiment dat aansluit bij de doelstellingen van de opdracht.				

4.3	Voor de besteltermijn en het accepteren van wijzigingen van aantallen personen, tijdstippen of annuleringen verwacht opdrachtgever een grote mate van flexibiliteit van opdrachtnemer. Voor medewerkers van de opdrachtgever geldt: - o Reserveren van standaard banqueting kan minimaal één werkdag voor de uitvoering om uiterlijk 12:00 uur. - o Maatwerk dient minimaal vijf dagen voor de dag van de uitvoering aangevraagd worden. - o Annuleren of wijzigen van standaard banqueting kan tot 12:00 uur, twee werkdagen voorafgaande aan de uitvoering. - o Reserveringen met maatwerk dienen minimaal vijf dagen voorafgaand aan de uitvoering te worden geannuleerd. Voor de opdrachtnemer geldt: - o Indien de annulering later plaatsvindt dan de hierboven onder de 3^e en 4^e bullet genoemde limiet worden de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht. De opdrachtnemer maakt deze kosten inzichtelijk. - o Wijzigingen van de reservering binnen de 10% afwijking worden altijd kosteloos geaccepteerd.
5.	Eisen in het kader van duurzaamheid en circulariteit
5.1.	Vanaf de start is de verhouding van ingekochte producten op basis van dierlijke versus plantaardige eiwitten 50:50. Deze verhouding wordt berekend op basis van de hoeveelheid ingekochte plantaardige eiwitten en dierlijke eiwitten.
5.2.	Opdrachtgever eist dat minimaal 80% van de producten die verkocht worden (in zowel het restaurant als de banqueting) uit het seizoen komt. Zij volgt hierbij de richtlijn van Dutch Cuisine https://dutch-cuisine.nl/DC2017/wp-content/uploads/2017/10/DC-manifest.pdf
5.3.	Opdrachtgever wil Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en eist dit ook van opdrachtnemers. Opdrachtgever schrijft echter geen specifieke duurzaamheidscertificaten voor. Opdrachtnemer moet de (verantwoorde) wijze van produceren kunnen aantonen.
5.4.	De opdrachtgever eist een restaurant én banqueting met zo min mogelijk disposables. Dit met uitzondering van servetten en wettelijk verplichte of noodzakelijke disposables, noodzakelijk wil zeggen dat er geen verantwoord alternatief mogelijk is.

5.5.	De opdrachtgever eist dat de opdrachtnemer verspilling van grondstoffen en eindproducten maximaal reduceert, en moedigt de opdrachtnemer aan grondstoffen en/of eindproducten die verspild zouden kunnen worden, zo veel mogelijk her te gebruiken of te recyclen (reduce, re-use en recycle). De totale verspilling wordt als onderdeel van de managementinformatie inzichtelijk gemaakt. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt in zuivere grondstoffen (snijafval, over-de-datum artikelen uit vriezer/koeling) en bewerkte eindproducten (alle etensresten van het restaurant en banqueting) en restafval.
5.6.	De opdrachtgever scheidt GFT, olie/vet, papier, koffiebekers, plastic, glas, chemisch afval, droes en is er daarnaast ook nog restafval. De reststromen vanuit de catering dienen te worden verzameld in door de opdrachtgever beschikbaar gestelde containers en opslagruimten. De opdrachtgever is eigenaar van het afval, de kosten/opbrengsten van het hergebruik/afvoer zijn derhalve voor rekening van de opdrachtgever.
5.7.	De opdrachtgever eist dat alle aan catering gerelateerde omverpakkingen zoals bijvoorbeeld kratten, folie, containers, en statiegeld artikelen door de opdrachtnemer, of diens leveranciers, terug genomen worden voor hergebruik of recycling.
6.	Eisen in het kader van het welzijn en de vitaliteit
6.1.	Het aanbod in het restaurant voldoet minimaal aan het niveau gouden kantine van de richtlijnen gezondere kantines van het Voedingscentrum: https://www.voedingscentrum.nl/Assets/Uploads/voedingscentrum/Documents/Professionals/Pers/Factsheets/Factsheet%20Richtlijnen%20Gezondere%20Kantines.pdf
7.	Eisen medewerkers
7.1.	Overname personeel: Opdrachtgever kent momenteel een uitbestede situatie ten aanzien van de catering. Eventuele overnamekosten en/of wettelijke toeslagen e.e.a. conform artikel 10 van CAO, dienen in de jaarsom te zijn verrekend. Een overzicht van het over te nemen personeel is als bijlage 9 opgenomen.
7.2.	De cateringmedewerkers van de opdrachtnemer zijn (en blijven) voldoende opgeleid om de werkzaamheden op een gastvrije, representatieve, vakkundige- en veilige manier te kunnen uitvoeren.
7.3.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
7.4.	De inzet van nieuwe medewerkers wordt aangemeld bij de operationele contactpersoon van opdrachtgever.
7.5.	De medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen.

7.6.	Na gunning voert opdrachtnemer een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de richtlijnen van de branche in acht genomen, waaronder "Collectieve arbeidsovereenkomst contractcatering". De RI&E wordt in de eerste maand na de start van de uitvoering van de eerste werkzaamheden aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. De RI&E wordt door opdrachtnemer actueel gehouden.
7.7.	De cateringmanager en diens vervanger dienen in het bezit te zijn van een EHBO diploma. Alle ongevallen en calamiteiten dienen direct te worden gemeld aan het hoofd BHV van de opdrachtgever.
7.8.	Medewerkers zijn verplicht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van opdrachtgever, waarmee medewerkers van opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden in aanraking komen.
7.9.	Cateringmedewerkers worden door opdrachtnemer begeleid en gestimuleerd om zich te ontwikkelen. Cateringmedewerkers krijgen regelmatig training gericht op het optimaal kunnen bijdragen aan de doelstellingen van de opdracht(gever). Opdrachtnemer richt zich op het werkplezier, welzijn en de vitaliteit van de cateringmedewerkers.
8.	Eisen aan Kwaliteit, schoonmaak en milieu
8.1.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten inclusief apparatuur en keukenmaterialen. Opdrachtnemer heeft naar de opdrachtgever een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de opdrachtnemer en technisch onderhoud van keukenapparatuur. Dit geldt eveneens ten aanzien van dieptereiniging. De kosten ten aanzien van dieptereiniging zijn voor rekening van de opdrachtgever.
8.2.	De kwaliteit dient minimaal 1 x per jaar door de opdrachtnemer te worden gemeten en eenmaal per jaar laat de opdrachtnemer bacteriologisch onderzoek uitvoeren. Deze metingen dienen middels een schriftelijke rapportage te worden vastgelegd en te worden besproken met de opdrachtgever. De opdrachtnemer geeft hierbij de verbeterpunten inclusief verbeteracties aan.
8.3.	Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van gasten. Goede klachtenafhandeling is daarbij van belang. Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Daarnaast dient Opdrachtnemer klachten ook in TOPDesk te registreren.
9.	Eisen aan administratie en managementinformatie

9.1.	Opdrachtnemer verzorgt per maand digitale managementrapportage in PDF en op verzoek in Word en/of Excel. Deze managementrapportage wordt vormgegeven in overleg met opdrachtgever tijdens de implementatie van de overeenkomst. De managementrapportage dient minimaal de volgende informatie bevatten: • Volume van de banqueting per kostenplaatsnummer in euro's uitgesplitst in soort (lunches, borrels, etc., omzet) • Restaurant (aantal openingdagen, bezoekers aantallen, besteding per bezoeker per dag, omzet) • verspilling van grondstoffen en eindproducten Per kwartaal bespreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever de mate waarin invulling wordt gegeven aan de Opdracht. Daarbij wordt onder meer besproken: • De managementrapportage • Klachten en leerpunten daarvan • ontwikkelingen en acties t.a.v. circulariteit/duurzaamheid • voortgang van de KPI's • Resultaten van kwaliteitsmetingen, keuringen en onderzoeken
10.	Eisen aan Prijs
10.1.	De vaste aanneemsom dient gebaseerd te zijn op gemiddeld 255 werkdagen.
10.2.	De kosten voor het ziekteverzuim van de cateringmedewerkers alsook de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak komen voor rekening van opdrachtnemer en zijn opgenomen in de personeelskosten.
10.3.	De kosten voor de begeleiding van de participatiemedewerker is opgenomen in de personeelskosten.
10.4.	De vaste aanneemsom kan alleen worden aangepast als het aantal bezoekers van het restaurant structureel verandert. Een bandbreedte van +/- 20% meer bezoekers gedurende een aaneengesloten periode van 6 maanden of langer wordt hierbij gehanteerd.
10.5.	Jaarlijks kan de aanneemsom aangepast worden. Als basis voor de aanpassingen geldt het CBS-indexcijfer voor Consumentenprijzen. De eerste gelegenheid tot aanpassing is op 1 juni 2023.
10.6.	• Alle in dit aanbestedingsdocument gestelde voorwaarden (o.a. betaalwijze, geldafdracht, verzorging bedrijfsrestaurant, acties & thema's, schoonmaakwerkzaamheden, personeel et cetera) dienen in de vaste aanneemsom te worden opgenomen. Deze kosten kunnen derhalve niet afzonderlijk aan opdrachtgever in rekening worden gebracht;

	• Kosten voor huur, onderhoud et cetera van de kassa, alsmede eventuele kosten voor huur, abonnementen Interpay dienen opgenomen te worden in de algemene kosten; • Inventaris, bestaande uit serviesgoed, bestek en glaswerk zijn eigendom van Opdrachtgever en kosten hiervoor behoeven derhalve <u>niet</u> in de totale jaarlijkse kosten te worden opgenomen. In de offerte dienen prijzen en uren te zijn opgenomen, gesplitst naar: • Uren cateringwerkzaamheden per dag, te verrichten door cateringbeheerder/ manager; • Uren cateringwerkzaamheden per dag, te verrichten door cateringmedewerk(st)er; Alle reiskosten, materialen en middelen dienen in de calculaties te worden verrekend en komen derhalve later niet in aanmerking voor verrekening; Offerte dient te zijn gebaseerd op prijsniveau: 1 juni 2022; Alle geoffreerde prijzen en tarieven staan vast tot 1 juni 2023; De prijzen, uren en uurtarieven dienen te worden ingevuld in het Prijzenblad.
11.	Contractmanagement en communicatie
11.1.	Opdrachtnemer committeert zich aan de door Opdrachtgever vastgestelde KPI's: • Minimaal 80% van de ingekochte producten komt uit het seizoen • Afname van verspilling van grondstoffen en eindproducten met jaarlijks 5% • Vanaf de start is de verhouding ingekochte dierlijke versus plantaardige eiwitten 50:50 (in lijn met de Green Proteïne Alliance). De genoemde KPI's worden per kwartaal in de managementrapportage verwerkt. Indien KPI's niet worden gehaald gaan partijen in overleg ten einde de KPI's alsnog te behalen.

11.2.	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient minimaal conform onderstaande tabel plaats te vinden, en vaker indien nodig. <table><tr><th>Niveau</th><th>frequentie</th><th>Deelnemers Opdrachtgever</th><th>Deelnemers Opdrachtnemer</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>wekelijks</td><td>Backoffice medewerker</td><td>Cateringmanager</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>Elk kwartaal</td><td>Contractmanager/ Facilitair adviseur</td><td>Cateringmanager+ accountmanager</td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>1x per jaar</td><td>Contractmanager/ Facilitair adviseur</td><td>accountmanager</td></tr></table> Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging van gemaakte afspraken van bovenstaande overleggen. Verslagen dienen uiterlijk een week na overleg verzonden te worden	Niveau	frequentie	Deelnemers Opdrachtgever	Deelnemers Opdrachtnemer	Operationeel	wekelijks	Backoffice medewerker	Cateringmanager	Tactisch	Elk kwartaal	Contractmanager/ Facilitair adviseur	Cateringmanager+ accountmanager	Strategisch	1x per jaar	Contractmanager/ Facilitair adviseur	accountmanager
Niveau	frequentie	Deelnemers Opdrachtgever	Deelnemers Opdrachtnemer														
Operationeel	wekelijks	Backoffice medewerker	Cateringmanager														
Tactisch	Elk kwartaal	Contractmanager/ Facilitair adviseur	Cateringmanager+ accountmanager														
Strategisch	1x per jaar	Contractmanager/ Facilitair adviseur	accountmanager														
11.3.	Bij de uitgifte van producten verzorgt Opdrachtnemer relevante gegevens gericht op allergenen en/of dieetvoorkeuren. Daarnaast communiceert Opdrachtnemer actief relevante en interessante informatie ten aanzien van de herkomst en aard van producten.																
11.4.	Opdrachtnemer verzorgt in het restaurant de communicatie over het assortiment en de verkoopprijzen in het restaurant.																
12.	Kosten en Facturering																
12.1.	Facturatie geschiedt maandelijks conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt Opdrachtnemer: • Verplichtingsnummer; • Totaalbedrag; • Ordernummer bij opdrachtgever; • Factuurdatum; Btw-nummer van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstuurt twee type facturen. De A factuur: Per maand factureert de Opdrachtnemer 1/12 deel van de aanneemsom. De factuur met betrekking tot de aanneemsom mag verstuurd worden in de maand voorafgaande aan de maand waarop de aanneemsom betrekking heeft. De B factuur:																

	Per maand factureert de Opdrachtnemer de kosten van alle banqueting en vergaderingen over de voorgaande maand. waarbij inzichtelijk wordt gemaakt: • Geleverde dienst; • Datum • Naam organisator • Aantal deelnemers; • Afgenomen consumpties; • Eventuele annuleringskosten; • Totaalprijs. De opdrachtnemer dient facturen digitaal in op het adres crediteuren@dijkenwaard.nl.
12.2.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van deze overeenkomst dienen kosteloos te zijn voor opdrachtgever. De gesprekken worden, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van opdrachtgever gehouden.
12.3.	Zout, peper, oliën en sauzen worden gratis verstrekt in het werkcafé. De kosten hiervan worden door opdrachtnemer opgenomen in de algemene kosten en zijn dus onderdeel van de vaste aanneemsom.
12.4.	Naast de A- en B-factuur mogen alleen -na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever- voor incidentele kosten, zoals gebruiksinventaris, aparte facturen ingediend worden.