

210066GDD Programma van Eisen

Algemeen

- a. Opdrachtgever wenst een betrouwbare samenwerking met dienstverlener die cateringvoorzieningen kwalitatief goed organiseert en waarbij servicegerichtheid, continuïteit, duurzaamheid, lokaliteit en innovatief ondernemen voorop staan en de kosten vallen binnen het gestelde budget.
- b. Op hoofdlijnen wordt onder cateringvoorzieningen verstaan exploitatie bedrijfsrestaurant, vergaderservice en banqueting
- c. Exploitatie van het bedrijfsrestaurant geschiedt op basis van een vaste aanneemsom gedurende de hele looptijd. Er vindt naast de vaste aanneemsom geen verdere verrekening plaats voor de exploitatie van het bedrijfsrestaurant.
- d. Banqueting voor de gemeente Dordrecht geschiedt uitsluitend op afroep.
- e. Opdrachtnemer is creatief, flexibel en proactief, een partner op gebied van catering. Hieronder wordt ten minste verstaan:
 - Maatwerk bieden; diverse cateringconcepten kunnen binnen de Raamovereenkomst worden toegepast.
 - Inspelen op actuele behoeftes door regelmatige toevoeging van vernieuwende elementen en lokale/regionale toeleveranciers.
 - Meer sociale multifunctionele functie van bedrijfsrestaurant (meer ontmoetingscentrum). Verhoging van de bezettingsgraad en het aantal lunchgebruikers. Opdrachtnemer doet hierin verbetervoorstellen richting Opdrachtgever.
 - Stimuleren / verleiden / prikkelen om te kiezen voor "duurzaam" en "gezond" (werknemers behouden hierin wel een eigen verantwoordelijkheid, uitzonderingsproducten verdwijnen niet geheel uit het assortiment).
 - Ondersteunend aan het primair proces van de gemeente Dordrecht en voldoen aan de verwachtingen van werkgevers, werknemers en gasten met betrekking tot gastvrijheid en goed werkgeverschap.
 - Het initiëren van verbetervoorstellen om de dienstverlening te optimaliseren en een groot meedenkend vermogen.
 - Hetgeen hierboven omschreven staat, is de minimaal gevraagde kwaliteit. Hoe inschrijver op dit onderdeel onderscheidend vermogen kan creëren, wordt beschreven in **de subgunningscriteria**.
- f. Zoveel mogelijk inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (bij voorkeur via Baanbrekend Drechtsteden). De SROI-inzet bedraagt minimaal 20% van de looncomponent.
- g. Gratis automatenkoffie / thee (selfservice) door werkgever aan personeel valt buiten de scope van de opdracht.
- h. Alle werkbare weekdays is het bedrijfsrestaurant geopend. In overleg kan hiervan worden afgeweken.
- i. Van de opdrachtnemer wordt de volgende aanwezigheid verwacht:

Minimale
Aanwezigheids- en standaard serveertijden koffie / thee
/water services
Minimale

Op werkdagen
ma t/m vr
08.30 – 15.30 uur
Op werkdagen
ma t/m vr

2. Informatie per locatie

CATERINGLOCATIES

1. Gemeente Dordrecht
locatie Stads kantoor, Spuiboulevard 300, Dordrecht;
2. Sociale Dienst Drechtsteden (per 1-1-2022: GR Sociaal)
locatie Hellingen, Spuiboulevard 296-298, Dordrecht;

GEMEENTE DORDRECHT

locatie Stads kantoor, Spuiboulevard 300, Dordrecht

- a. Het Stads kantoor Dordrecht heeft een bruto vloeroppervlak (BVO) van 16.358 m² en wordt bewoond door ca. 575 gebruikers. De gemeente verwacht binnen 3 tot 4 jaar te verhuizen naar een locatie elders in / nabij het centrum. Post-corona past opdrachtgever het Hybride werken toe, in de praktijk betekent dit dat het aantal pandgebruikers halveert t.o.v. het gebruik voor corona, wat neerkomt op circa 350 dagelijkse gebruikers.
- b. Er is een centraal vergadercentrum op de begane grond en eerste verdiepingen daarnaast zijn er diverse vergaderruimtes verspreid door het pand.
- c. Het Stads kantoor is op week/werkdagen geopend van 08:00 uur tot 22.00 uur voor vergaderingen en kantoorgebruik.
- d. Het bedrijfsrestaurant bevindt zich op de derde verdieping. Van hieruit wordt ook vergaderservice & banqueting (op afroep) gefaciliteerd. De inrichting wordt door Opdrachtgever omschreven als "gedateerd" en weinig prikkelend of stimulerend. De wens is om het bedrijfsrestaurant intensiever/ multifunctioneler te gebruiken als centrale ontmoetingsplaats en hiervoor de inrichting geschikter en aantrekkelijker te maken. In verband met de beoogde levensduur van het Stads kantoor is de investeringsruimte van Opdrachtgever echter beperkt.
- e. Opdrachtgever ziet daarom graag dat indien gewenst:
 - o Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk investeren in aankleding en inventaris van het bedrijfsrestaurant en – keuken.
 - o Opdrachtnemer hiervoor concepten en investeringsindicaties aandraagt waarin op verzoek opgehaalde ideeën uit de organisatie van Opdrachtgever zijn verwerkt.
- f. Conform wettelijke verplichting dient het cateringpersoneel van de huidige cateraar op deze locatie te worden overgenomen (zie de bijgevoegde Veneca-lijst).

SOCIALE DIENST

locatie Hellingen, Spuiboulevard 296-298, Dordrecht

- a. Via een loopbrug maken medewerkers van de Sociale Dienst medegebruik van het bedrijfsrestaurant in het Stads kantoor Dordrecht.
- b. Tevens verzorgt de Opdrachtnemer vanuit het Stads kantoor de vergaderservice en banqueting op de locatie Hellingen. De locatie Hellingen heeft een BVO van 10.455 m² ten behoeve van ca. 500 pandgebruikers/bewoners.
- c. Vergaderservice en banqueting voor GR-Sociaal Hellingen geschiedt uitsluitend op afroep onder separate facturatie.

- d. De reserveringswijze verloopt op dezelfde manier als voor locatie gemeente Dordrecht, zie verderop in dit programma van eisen.

Cateringwerkzaamheden bedrijfsrestaurant

OPENINGSTIJDEN BEDRIJFSRESTAURANT

- a. De openingstijd van het bedrijfsrestaurant op werkdagen is tenminste van 12.00 tot 13.30 uur.
- b. Verruiming van de openingstijden van het bedrijfsrestaurant voor functioneel gebruik van de medewerkers van de Opdrachtgever door Opdrachtnemer zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer (m.a.w. de kosten voor de verruiming van de openingstijden leiden niet tot verhoging van de vaste aanneemsom).

ASSORTIMENT

- a. Opdrachtgever bevordert vitaliteit op de werkvloer en hecht daarom veel waarde aan gezonde en gevarieerde voeding inclusief voorlichting of informatieverstrekking hierover. Opdrachtnemer volgt bij de samenstelling van het assortiment de "Richtlijnen voor gezondere kantines" van het Voedingscentrum.
- b. Opdrachtgever wenst dat er een basisassortiment beschikbaar is dat uit gezonde producten bestaat en waarvan de prijs in verhouding tot ongezonde producten lager is zodat medewerkers in de gelegenheid worden gesteld een gezonde lunch tegen een aanvaardbare prijs te nuttigen.
- c. Momenteel is een ruime meerderheid (60%) van het zichtbare aanbod aan de voorwaarden voor "een betere keuze" (voldoet aan de voorwaarden "Zilveren kantine")
Binnen twee jaar (of zoveel eerder als mogelijk) dient opdrachtnemer te groeien naar de ruime meerderheid (80%) van het zichtbare aanbod "een betere keuze" (voldoet aan de voorwaarden "Gouden kantine" of vergelijkbaar/gelijkwaardig). Onder "betere keuze" wordt verstaan een "voorkeurs- of een middenwegproduct".
- d. Alle productengroepen uit de "Schijf van Vijf" zijn ruim vertegenwoordigd in het aanbod (zie hiervoor de inspiratielijst gezondere kantines van het Voedingscentrum). Het assortiment omvat minimaal een keuze uit volkorenbrood, beleg, zuivel, soep, fruit, salade en / of groente.
- e. Opdrachtgever kan te allen tijde Inschrijver verplichten een bepaald product in het basisassortiment op te nemen dan wel uit het assortiment te halen. De prijzen voor producten m.b.t. het basisassortiment worden in onderling overleg overeengekomen tussen Partijen.
- f. Prijsstelling voor een volwaardige basislunch (bijvoorbeeld brood, beleg, soep, zuivel, fruit) bedraagt minimaal de WKR-drempel (normbedrag € 3,35 | 2021 en maximaal € 5,- incl. BTW per bezoeker).
- g. Het assortiment dient te bestaan uit een dagelijks verkrijgbaar assortiment aangevuld met een variabel assortiment (thema's, acties seizoensgebonden).
- h. De opdrachtnemer is vrij in het bepalen van de verkoopprijzen van diens luxe assortiment.
- i. De volgende producten vallen onder de noemer gratis verstrekkingen: peper, zout, disposables et cetera.
- j. Gehele assortiment dient planmatig hygiënisch aangeboden te worden.
- k. Het aanbod voor de vergaderlunch dient bij lokale partijen (= gevestigd in Dordrecht) ingekocht te worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het aanbod en verzorgt de levering op de vergaderlocatie. Deze werkwijze dient om lokaal MKB te betrekken bij deze opdracht, foodmiles te beperken en zal periodiek besproken worden in de daartoe bestemde overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- l. Het assortiment bestaat minimaal uit 40% biologische producten (Europees Bio- of EKO-keurmerk)
- m. Standaard is product vegetarisch met een non-vegetarisch alternatief zonder prijsverschil.

- n. Producten en ingrediënten hebben duurzaamheidskeurmerken voor milieu-, sociale-, of ontbossingsvrije eisen (bv: UTZ, RTRS, gecertificeerde RSPO, Rainforest Alliance, Fairtrade, MSC, Groen Label Kassen etc.)
- o. Hetgeen hierboven omschreven staat, is de minimaal gevraagde kwaliteit. Hoe inschrijver op dit onderdeel onderscheidend vermogen kan creëren, wordt beschreven de subgunningscriteria.

BETAALWIJZE EN GELDAFDRACHT:

- a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige geldverkeer. Opdrachtnemer draagt zorg voor het aantal benodigde kassa's en elektronische betaalvoorzieningen.
- b. In het bedrijfsrestaurant van opdrachtnemer wordt uitsluitend elektronisch betaald.
- c. De doorlooptijd bij de kassa's is maximaal vijf minuten.

VERZORGING RESTAURATIEVE RUIMTEN:

- a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor adequate aankleding van het uitgiftebuffet en de aldaar aangeboden producten.
- b. Van Opdrachtnemer wordt creativiteit en afwisseling verwacht ten aanzien van de aankleding van de restauratieve ruimte (minimaal seizoen gerelateerde thema's, feestdagen uitlichten etc.).
- c. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdig opstellen, publiceren en op professionele wervende wijze aanbieden van de wekelijks wisselende menu's, prijslijsten en informatiedragers.
- d. Duidelijk zichtbare menu- en prijslijst en weekmenu. De op de menu- en prijslijst vermelde bedragen stemmen overeen met de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer contractueel vastgestelde prijzen en tarieven.
- e. Gebruikte materialen ten behoeve van decoratie en versieringen zijn aantoonbaar gecertificeerd brandvertragend.
- f. Wijzigingen in de aankleding van de restauratieve ruimte wordt in overleg met en na akkoord Opdrachtgever vastgesteld.

INVENTARIS, TECHNISCHE SPECIFICATIES EN LOCATIEGEBONDEN GEGEVENS

BEDRIJFSRESTAURANT

Inschrijver verzamelt de voor het maken van een offerte overige benodigde gegevens middels een schouw op de aan de aanbesteding deelnemende locatie.

Vergaderservice en banqueting

- a. Opdrachtnemer neemt de volgende services op in een banquetingmap:
 - vergaderservice;
 - i. koffie / thee water
 - ii. Standaard vergaderlunches;
 - iii. Ten minste twee extra vergaderlunches
 - banqueting:
 - i. Overwerkmaaltijden, warme / koude buffetten, diners (incidenteel en afhankelijk van jaargetijde/thema's)
 - ii. Recepties / bijeenkomsten / borrelarrangementen;
 - iii. Officiële ontvangsten / representatieve evenementen.
- b. De Vergaderlunches dienen onder regie van Opdrachtnemer bij verschillende, wisselende lokale partijen ingekocht te worden. Deze werkwijze dient om lokaal MKB te betrekken bij deze opdracht en zal periodiek besproken worden in de daartoe bestemde overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De verzorging en service dient uitgevoerd te worden door opdrachtnemer.

- c. Nader toegelicht: Opdrachtnemer ontvangt de aanvragen, zet de bestelling lokaal uit en controleert toelevering door derden en verzorgt de interne service en aflevering. Opdrachtnemer verwerkt de inkoop bij lokale derden in zijn bedrijfsvoering, er volgt daarmee geen tweede factuurstroom op cateringgebied.
- d. Opdrachtnemer begrijpt als partner deze eisen omtrent de inzet van lokale leveranciers voor vergaderlunches, dit ter reductie van foodmiles en versterken lokaal MKB. Opdrachtnemer denkt mee hoe deze inzet van en connectie met lokaal MKB te vergoten of te versterken als onderdeel van zijn regierol.
- e. Voor banqueting worden door Opdrachtgever per evenement offertes op maat uitgevraagd.
- f. Opdrachtgever behoudt zich ten aanzien van vergaderservice en banqueting het recht voor om geen gebruik te maken van de diensten van de Opdrachtnemer, maar deze door derde(n) te laten uitvoeren.

VERGADERSERVICE: GEWENST SERVICENIVEAU GELDEND VOOR ALLE LOCATIES

- a. Bij elke reservering van vergaderservice voert opdrachtnemer standaard de volgende werkzaamheden uit:
 - Plaatsen van catering / serviesgoed en kannen (kopjes plaatsen per vergaderzetel)
 - Verzamelen / ophalen van serviesgoed en kannen
 - Afnemen tafels na iedere vergadering + stoelen waar nodig
 - Aanschuiven stoelen aan tafels na iedere vergadering
 - Verwijderen grove verstoringen vloer na iedere vergadering.

TIJDEN

- a. Bij bestellingen van koffie / thee bij vergaderingen met aanvang vóór 08.30 uur wordt koffie / thee uiterlijk 08.30 uur geserveerd.
- b. Bij bestellingen van koffie / thee bij vergaderingen met aanvang tussen 15.30 en 17.00 uur wordt koffie / thee om 15.30 uur geserveerd.
- c. Op de locatie Dordrecht wordt op frequente basis vergaderservice afgenomen buiten de standaard serveertijden. Dit valt buiten de vaste aanneemsom en op basis van regie uurtarief doorbelast.
- d. Reserveringsprocedure voor vergaderservice
 - Reserveringstermijn vergaderservice niet korter dan 24 uur op werkdagen
 - Annuleringstermijn vergaderservice niet langer dan 24 uur op werkdagen.

PRIJZEN

- a. Verkoopprijzen van vergaderservice binnen de aangegeven aanwezigheids-/serveertijden zijn incl. personeelskosten.
- b. Regietarieven zijn alleen van toepassing buiten de serveertijden en t.a.v. banqueting.

VERGADERSERVICE 1: KOFFIE/THEE/WATER

Gewenste service

Verstreking door middel van	Servies: 2 kopjes + 1 (voorverpakt) koekje per persoon
Koffie/ theeverstrekking:	Thermoskannen
Water	Karaf kraanwater en glazen op dienblad

**Suiker / melk / zoetjes
verstrekking**

Sachets

Notabene:

VERGADERSERVICE 2: VERGADERLUNCH

- a. De standaard vergaderlunch per persoon sluit aan bij de assortimentseisen (vitaliteit, betere keuze etc.) en bestaat uit:
- Een luxe broodje
 - Een standaard broodje
 - (Karne)melk
 - Eén stuk handfruit
 - Tenminste een halaloctie
 - Tenminste een veganistische optie

De standaardlunch is ook verkrijgbaar als meeneem lunchpakket. Opdrachtgever geeft dit bij bestellingen duidelijk aan.

- a. Opdrachtnemer dient tenminste twee alternatieve vergaderlunches aan te bieden in zijn banquetingmap en is vrij het vergaderassortiment uit te breiden met aanvullingen (snacks, gebak, losse elementen e.d.) op de vergaderservice mits passend binnen de assortimentseisen (vitaliteit, betere keuze etc.).
- b. Op verzoek van Opdrachtgever is tenminste één vergaderlunch leverbaar in handzaam formaat (bijvoorbeeld minibroodjes ten behoeve van een staande receptie).
- c. Broodjes worden geserveerd op schalen
- d. Drank wordt aangeboden in karaffen met glazen op een dienblad.

BANQUETINGMAP

- a. Opdrachtnemer legt de banquetingmap in de eerste 14 dagen van de Overeenkomst voor akkoord voor aan Opdrachtgever.
- b. Voorafgaand aan elke wijziging van de banquetingmap moet vooraf goedkeuring door Opdrachtgever zijn verstrekt.
- c. De samenstelling van de banquetingmap wordt tenminste éénmaal per jaar door Opdrachtgever en Opdrachtnemer besproken tijdens de contractevaluatie.
- d. De activiteiten zijn voor Opdrachtgever op afroep beschikbaar. Per service wordt opgenomen:
- Reservering overige banqueting: per af te nemen product schrijft opdrachtnemer een reserverings- en annuleringstermijn voor.
 - Productbeschrijving;
 - Prijsstelling inclusief BTW en exclusief BTW;
 - Servicelevel;
 - Helder en gespecificeerd aangeven wat wel / niet in de prijs is inbegrepen, zoals personeelskosten ja / nee, inrichten van een buffet ja / nee, servies, brengen en ophalen, uitserveren ja / nee.
 - Reserverings- en annuleringstermijn.
- e. De producten binnen de banquetingmap dienen zo mogelijk onder regie van Opdrachtnemer bij verschillende, wisselende lokale partijen ingekocht te worden. Deze werkwijze dient om lokaal MKB te betrekken bij deze opdracht en zal periodiek besproken worden in de daartoe bestemde overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit heeft ook een plek gekregen in de subgunningscriteria.

Overige milieu en duurzaamheidseisen

ALGEMEEN

- a. Opdrachtnemer kan aantonen wat de CO₂-uitstoot is van zijn dienstverlening en streeft naar reductie hiervan.
- b. Opdrachtnemer en opdrachtgever streven naar toenemende vitaliteit en biologisch assortiment, Opdrachtnemer rapporteert over het percentage biologisch assortiment en adviseert pro-actief ten einde dit percentage hoger te laten uitvallen.

Afvalreductie:

- a. In het bedrijfsrestaurant wordt gebruik gemaakt van herbruikbaar serviesgoed en bestek. Er mag geen wegwerpbestek worden aangeboden.
- b. Voorkom voedselverspilling. Opdrachtnemer zorgt voor passende inkoop op het te verwachten verbruik.
- c. Opdrachtnemer maakt afspraken met toeleveranciers over terugdringen onnodige en milieubelastende verpakkingen.
- d. Opdrachtnemer verleent medewerking aan een afvalverwerkingsplan van de opdrachtgever.
- e. Opdrachtnemer werkt toe naar een zero waste bedrijfsrestaurant en stelt hiervoor een afvalreductie plan op na het eerste contractjaar hoe daar te komen.

PROMOTIE GEZONDE EN BETERE VOEDSELKEUZE:

- a. Opdrachtnemer verzorgt op duurzame wijze informatieverstrekking over de herkomst van producten en ingrediënten.
- b. Opdrachtnemer maakt zichtbaar kenbaar wat per product de voedingswaarde is.
- c. Opdrachtnemer maakt lunchgebruikers duidelijk wat de betere voedselkeuze is (plantaardig boven dierlijk, biologisch boven regulier, terugdringen geraffineerde vetten en suikers etc.).

Arbo

In het kader van de Arbowet is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de naleving en uitvoering van de Arbowet met betrekking tot haar medewerkers in de haar toegewezen ruimtes en faciliteiten. Opdrachtnemer hanteert de Catering CAO. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer goed werkgeverschap voor eigen en eventueel ingehuurd personeel conform certificering en CAO.

Ten aanzien van de algemene veiligheid, calamiteiten en dergelijke dient Opdrachtnemer zich te houden aan de richtlijnen, voorschriften en regels van Opdrachtgever. Tevens zijn de gemaakte afspraken geldend voor de cateringbranche van toepassing. Opdrachtgever verwacht een pro-actieve houding van opdrachtnemer t.a.v. veiligheid en RI&E. Waar punten uit de RI&E gezamenlijk zijn, worden deze in gezamenlijkheid gedragen en opgepakt. Opdrachtnemer is echter wel signalerend en adviserend in de RI&E naar opdrachtgever toe vanuit zijn werkgeversrol.

BEDRIJFSHULPVERLENING

Opdrachtgever beschikt over een BHV-organisatie waaronder uiteraard ook de werkruimten van de catering vallen. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een signalerende rol op het Ontruimingsplan en communicatie naar haar medewerkers. Dit ten einde de veiligheid van haar medewerkers zo goed mogelijk te garanderen.

Schoonmaakwerkzaamheden, hygiëne en onderhoud

REGULIERE SCHOONMAAK

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering van navolgende schoonmaakwerkzaamheden.

Element		Handeling	Frequentie
Serviesgoed		Afwassen	Dagelijks 5/5
Bestek		Afwassen	Dagelijks 5/5
Glaswerk		Afwassen	Dagelijks 5/5
Overige gebruikte materialen		Afwassen	Dagelijks 5/5
Tafel bedrijfsrestaurant	Bovenzijde blad	Verwijderen vlek/vingertasten	Dagelijks 5/5
Tafel vergaderruimten	Bovenzijde blad	Verwijderen vlek/vingertasten	Dagelijks 5/5
Stoel bedrijfsrestaurant	Zitvlak en leuningen	Verwijderen vlek/vingertasten	Dagelijks 5/5
Stoel vergaderruimten	Zitvlak en leuningen	Verwijderen vlek/vingertasten	Dagelijks 5/5
Buffet	Algemeen	Verwijderen vlek/vingertasten	Dagelijks 5/5
Buffet voorzijde	Vloer	Controle uitvoering door derde	Wekelijks 1/5
Buffet achterzijde	Vloer	Stofwissen en moppen	Dagelijks 5/5
		Schrobben	Wekelijks 1/5
Spiegelkeuken	Alle elementen	Conform cateringnorm	Dagelijks 5/5
	Vloer	Stofwissen en moppen	Dagelijks 5/5
		Schrobben	Wekelijks 1/5
Opslag-/ magazijnruimte	Alle elementen	Conform cateringnorm	Dagelijks 5/5
Transportmiddelen		Conform cateringnorm	Dagelijks 5/5

AFVAL

- Afvoer: afkomstig uit keuken en alle overige restauratieve ruimten en automaten wordt door Opdrachtnemer gescheiden afgevoerd naar daarvoor bestemde containers in de desbetreffende opslagruimten
- Gescheiden inzameling: conform wettelijke eisen en het geldende afvalbeleid op de locatie.
- Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor de afvoer van frituurvet (n.b. leging vetput is voor Opdrachtgever).
- Frequentie: dagelijks.

HYGIËNE

- De hygiëne in de restauratieve ruimten voldoet te allen tijde aan de navolgende eisen:
- Warenwet;
- van Keuringsdienst van Waren;

- d. richtlijnen van het Voedingscentrum;
- e. eisen en richtlijnen conform Europese richtlijn HACCP en volgens de "Hygiënecode voor de Contractcatering".
- f. Opdrachtgever krijgt inzage in registraties en zelfcorrigerende maatregelen van Opdrachtnemer, welke getroffen worden om de hygiëne te waarborgen.
- g. Daarnaast laat Opdrachtgever periodiek en onaangekondigd bacteriologische en hygiënische controles uitvoeren door een externe, onafhankelijke partij. Bij onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer herstelacties uit te voeren en een actieplan op te stellen ter voorkoming van herhaling van fouten.
- h. Aanvullend op gestelde Hygiëne-eisen dienen producten en diensten corona-proof aangeboden te worden.

OVERIGE INFORMATIE

- a. Alle reeds aanwezige (keuken-)apparatuur is eigendom van Opdrachtgever.
- b. Opdrachtgever sluit, daar waar nodig, overeenkomsten af ten behoeve van het technisch onderhoud / reparatie en gespecialiseerde dieptereiniging van apparatuur / duurzame inventaris (uitsluitend van toepassing op apparatuur en inventaris in eigendom van de Opdrachtgever) en/of vervangt bestaande apparatuur indien noodzakelijk.
- c. Ten aanzien van het technisch onderhoud / reparatie en gespecialiseerde dieptereiniging heeft Opdrachtnemer een adviserende signaleringsverantwoordelijkheid.
- d. Alle meldingen met betrekking tot onderhoud worden per omgaande door Opdrachtnemer doorgegeven aan Opdrachtgever.
- e. Het staat Opdrachtnemer vrij bestaande (keuken)apparatuur et cetera uit te breiden. Kosten voor uitbreiding bestaande (keuken-)apparatuur, kookgerei en overige inventaris zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, welke tevens eigendom van de Opdrachtnemer blijven.
- f. Opdrachtnemer dient de ter beschikking gestelde middelen en ruimten goed te beheren en in onberispelijke staat te houden.
- g. Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de werkzaamheden voldoende middelen en materialen van goede kwaliteit te gebruiken, die tevens voldoen aan de bij wet gestelde eisen. Opdrachtnemer dient schoonmaakmiddelen te gebruiken met een zo laag mogelijke milieubelasting. Ter controle daarop dient op verzoek van Opdrachtgever voldoende productinformatie te worden afgegeven.

Personeel

- a. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder voorafgaande waarschuwing, een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot het gebouw te weigeren.
- b. Opdrachtnemer maakt iedere mutatie in het tewerkgestelde personeel direct en vóór inzet schriftelijk kenbaar aan Opdrachtgever.
- c. Personeel van Opdrachtnemer is naast creatief, flexibel en proactief tevens vakbekwaam, gastvrij en representatief.
- d. Personeel van Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Opdrachtgever.
- e. Personeel van Opdrachtnemer heeft altijd een geldig legitimatiebewijs bij zich.
- f. Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, in woord en geschrift.
- g. Opdrachtnemer overlegt op ieder gewenst moment een actueel overzicht van het tewerkgestelde personeel op de locaties van Opdrachtgever.
- h. Opdrachtnemer draagt zorg voor een op de locaties aanwezig actueel dossier met kopie ID-bewijzen van het tewerkgestelde personeel.
- i. Opdrachtgever stelt de eis dat medewerk(st)ers van Opdrachtnemer uniforme werkkleding dragen.
- j. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, het tijdig laten reinigen en het tijdig vervangen van de werkkleding.

- k. Opdrachtnemer controleert dat de medewerk(st)ers dicht schoeisel dragen dat tevens voldoet aan de wettelijk gestelde ARBO- en HACCP-eisen.
- l. Opdrachtgever stelt de eis dat medewerk(st)ers van Opdrachtnemer zichtbaar een naambadge dragen.
- m. Opdrachtnemer voorziet de in te zetten medewerk(st)ers van deugdelijke instructies.
- n. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor juiste scholing en ervaring van de medewerk(st)ers om de contractueel vastgestelde uit te voeren werkzaamheden correct, verantwoord, vakbekwaam en op hygiënische wijze te verrichten.
- o. Bij verhindering en / of ziekte van vaste medewerk(st)ers worden op kosten van Opdrachtnemer vaste invalskrachten ingezet.
- p. De invalskrachten voldoen aan alle contractueel vastgestelde eisen.
- q. Opdrachtgever kent momenteel een uitbestede situatie ten aanzien van de catering. Eventuele overnamekosten en / of wettelijke toeslagen, e.e.a. conform CAO, dienen in de vaste aanneemsom te zijn verrekend. Het overzicht van het eventueel over te nemen personeel is als bijlage opgenomen (zie Venecalijs).
- r. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever per personeelslid kosteloos een bewijs van goed gedrag en / of bewijs van screening door de vreemdelingenpolitie te kunnen overleggen.
- s. Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van Opdrachtgever, waarmee Opdrachtnemer tijdens uitvoering van werkzaamheden catering in aanraking komt.
- t. Opdrachtnemer staat ervoor in dat medewerk(st)ers van Opdrachtnemer zich confirmeren aan de geheimhoudingsplicht.
- u. Personeel van Opdrachtnemer kent een meldingsplicht bij constatering van eventuele gebreken en/ of beschadigingen aan het gebouw en / of meubilair, hoe dan ook veroorzaakt, te melden aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Communicatie & bereikbaarheid

FACILITAIR MANAGEMENT INFORMATIE SYSTEEM (FMIS)

- a. Opdrachtgever gebruikt Topdesk ten behoeve van de reserveringen van de vergaderzalen en de cateringbenodigdheden. Opdrachtnemer haalt hieruit een besteloverzicht. Dagelijks ontvangt inschrijver een uitdraai van de aanvragen.

OVERLEG

- a. Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager en vervanger toe aan de Opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen en die beschikt over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen.
- b. Opdrachtgever wijst een contractbeheerder aan.
- c. Opdrachtnemer neemt deel aan reguliere periodieke overleggen en tevens aan overleggen wanneer gevraagd.
- d. Opdrachtnemer maakt per overleg een verslag / actielijst en legt deze binnen vijf werkdagen aan Opdrachtgever voor. Het verslag wordt vervolgens door aanwezigen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor "gezien" verklaard en / of ondertekend.
- e. Overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats conform onderstaande communicatiematrix:

Type overleg	Frequentie	Besproken onderwerpen (indicatief).	Deelnemers
Operationeel	Ad hoc	• Kwaliteit en de dienstverlening • Assortiment op kwaliteit en samenstelling • Klachten en oplossingen en verloop klachtenbehandeling • Ontwikkelingen op korte termijn • Voortgang dienstverlening en operationele aangelegenheden • Inzet lokale leveranciers	Opdrachtnemer (cateringbeheerder+ accountmanager) Opdrachtgever (contractbeheerder)
Tactisch	1 x per kwartaal of zoveel als nodig	• Ontwikkelingen op middellange termijn • Assortiment • Kwaliteit en dienstverlening • Inzet en kwaliteit van medewerkers • MVO-reportages • Financiële reportages met toelichting • Operationele aangelegenheden • Volumes van dienstverlening • Inzet lokale leveranciers • Duurzaamheid (CO2-reductie-biologisch etc)	Opdrachtnemer (accountmanager) Opdrachtgever (contractbeheerder en optioneel contractmanager)
Strategisch	1 x per jaar	• Ontwikkelingen op lange termijn • Beoordeling en evaluatie van contractuele afspraken • Organisatie personeel en ziekteverzuim • Bespreek-/actiepunten vanuit de operationele en tactische besprekingen • Klantbeleving (tevredenheidsonderzoek) • Kwaliteit van de dienstverlening • Duurzaamheid (CO2-reductie-biologisch etc.) • MVO-rapportages • Middelen en investeringen • Trends en ontwikkelingen in dienstverlening • Indexatie volgend jaar • Contractverlenging	Opdrachtnemer (Accountmanager) Opdrachtgever (contractbeheerder en contractmanager)

MANAGEMENTRAPPORTAGE

- a. De managementrapportage ten behoeve van de kwartaalbesprekingen wordt uiterlijk één week voorafgaand aan het kwartaaloverleg kosteloos digitaal door Opdrachtnemer aangeleverd aan Opdrachtgever.

- b. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
- c. De managementrapportage is uitgewerkt per deelnemende klantorganisatie en bevat minimaal de navolgende informatie:
 - aantal bezoekers of kassatransacties;
 - gemiddelde dagbesteding per bezoeker t.o.v. bestekgegevens;
 - doorgevoerde wijzigingen in het assortiment;
 - SROI-inzet.
 - Inzet lokale leveranciers
 - Duurzaamheid (inzage CO2-emissie, %-biologische ingrediënten of producten)
- d. Gegevens in de managementrapportage zijn aangegeven per kwartaal en cumulatief over de periode 1 januari tot en met 31 december van het lopend contractjaar.
- e. Opdrachtnemer levert gevraagde rapportages op maat (bijvoorbeeld t.b.v. de WKR).
- f. Opdrachtnemer voert éénmaal per jaar per locatie een gebruikerstevredenheidsonderzoek uit middels een enquête en rapporteert de uitkomsten aan de Opdrachtgever. Inhoud van de enquête wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
- g. De cateraar levert jaarlijks in november een jaarverslag aan bij de Opdrachtgever waarin minimaal is beschreven:
 - Uitvoering concept overeenstemmend met de afspraken in de aanbestedingsdocumenten;
 - Klachtenbehandeling/ -registratie;
 - Totaal overzicht resultaten van kwaliteitsmetingen en gasttevredenheidsonderzoek;
 - Gastenaantallen en gemiddelde bestedingen;
 - Kostenbeheersing;
 - Gerealiseerde verbeteringsactiviteiten en doelstellingen;
 - Behaalde MVO-doelstellingen;
 - Prognose en optimalisatieplan voor het komende contractjaar;
 - Voorstellen van verbeteracties onder andere een voorstel over efficiency;
 - Advies in betrekking tot apparatuur en inventaris.
 - Inzet lokale leveranciers
 - Duurzaamheid (inzage + suggestie of verbeterplan)
- h. De inhoud van zowel de managementrapportage als het jaarverslag kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening brengt.

BEREIKBAARHEID

- a. Uiterlijk twee weken maand vóór ingangsdatum van de Overeenkomst beschrijft Opdrachtnemer de gehanteerde procedure op het gebied van bereikbaarheid en onvoorziene gebeurtenissen en wordt deze ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. Hierbij worden tevens de gegevens beschikbaar gesteld inzake wijze van bereikbaarheid binnen en buiten kantooruren (telefoonnummers).

CALAMITEITEN

- a. De Opdrachtnemer is in geval van calamiteiten binnen Dordrecht, en de regio Drechtsteden te allen tijde bereikbaar voor de inzet van catering ten behoeve van een rampenteam. Voor Dordrecht geldt een maximum van 50 personen, voor de regio een maximum van 120 personen.
- b. De Opdrachtnemer dient binnen twee uur na melding van de calamiteit de gevraagde hoeveelheden koffie / thee en voedingsmiddelen et cetera te kunnen leveren.
- a. De Opdrachtnemer kan gevraagd worden om slachtoffers die betrokken zijn bij een ramp te cateren.

KLACHTEN

- a. Opdrachtnemer dient uiterlijk twee weken vóór ingangsdatum van de Raamovereenkomst een procedure omtrent de melding en afhandeling van klachten in, ter goedkeuring van de Opdrachtgever. Na goedkeuring wordt de procedure bekrachtigd en zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer voor akkoord ondertekend.

Facturatie

(exploitatie bedrijfsrestaurant, vergaderservice (koffie, thee, vergaderlunches) & banqueting)

Exploitatie bedrijfsrestaurants:

- a. Maandelijks vindt facturering plaats voor de vaste aanneemsom, in de vorm van één twaalfde deel van de vaste aanneemsom.
- b. Factuuradres maandfactuur exploitatie bedrijfs-personeelsrestaurant gemeente Dordrecht
Servicecentrum Drechtsteden
O.v.v. Routenummer GR502063
Postbus 619
3300 AP Dordrecht

Vergaderservice en banqueting:

- a. Opdrachtnemer verzendt een maandverzamelfactuur per organisatie/locatie.
- b. Per bestelling wordt een intern routenummer opgegeven. Opdrachtnemer vermeldt de routenummers behorende bij de levering duidelijk op de factuur.
- c. Opdrachtnemer rangschikt de maandfactuur per routenummer. Per routenummer is een sub totaal aangegeven.
- d. De vergaderkamers op de deelnemende locaties worden regelmatig ter beschikking gesteld aan derden. Opdrachtnemer factureert bestellingen van derden rechtstreeks aan derden zonder tussenkomst van Opdrachtgever. In voorkomende gevallen zal bij bestelling door Opdrachtgever worden aangegeven dat het een bestelling voor derden betreft met vermelding van factuurgegevens en contactpersoon van de betreffende derde.
- e. Gefactureerd wordt aan de organisatie waar de besteller werkzaam is, niet naar de locatie waar de vergaderservice is geleverd (tenzij nadrukkelijk anders aangegeven).
- f. Factuuradres maandfactuur vergaderservice en banqueting gemeente Dordrecht:
O.v.v. het opgegeven routenummer
Naam besteller + afdeling
Postbus 8
3300 AA Dordrecht

Prijsaanpassingen

Alle geoffreerde prijzen en tarieven kunnen in beginsel éénmaal per jaar, conform de bepalingen in de overeenkomst en voorwaarden worden aangepast. Eventuele prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 november van het lopende kalenderjaar schriftelijk en onderbouwd te worden ingediend bij Opdrachtgever.

Overzicht vergaderkamers

Gemeente Dordrecht		Capaciteit (pre-corona)
Minitheater	Stadskantoor kelder	40
Publiekshal	Stadskantoor BG	250
Restaurant 3 ^e	Stadskantoor 3e	400
Vergaderkamer 1	Stadskantoor BG	46
Vergaderkamer 2	Stadskantoor BG	12
Vergaderkamer 3	Stadskantoor BG	22
Vergaderkamer 4	Stadskantoor BG	12
Vergaderkamer 5	Stadskantoor BG	22
Vergaderkamer 6	Stadskantoor 1 ^e	6
Vergaderkamer 7	Stadskantoor 1 ^e	6
Vergaderkamer 8	Stadskantoor 1 ^e	3
Vergaderkamer 9	Stadskantoor 1 ^e	6
Vergaderkamer 10	Stadskantoor 1 ^e	12
Vergaderkamer 11	Stadskantoor 1 ^e	12
Vergaderkamer 110	Stadskantoor 1 ^e	6
Vergaderkamer 112	Stadskantoor 1 ^e	6
Vergaderkamer 12	Stadskantoor 1 ^e	6
WBG-1	Stadskantoor BG	6
W1-1	Stadskantoor 1 ^e	4
W1-2	Stadskantoor 1 ^e	6
W1-3, W1-D	Stadskantoor 1 ^e	4
W2-1, W2-2, W2-3	Stadskantoor 2 ^e	4
W3-1	Stadskantoor 3 ^e	6
Vergaderkamer 21, 22	Stadskantoor BG	6
Vergaderkamer 23	Stadskantoor BG	4
Emalahleni	Stadskantoor 3 ^e	12
Bamenda	Stadskantoor 3 ^e	6
Hastings	Stadskantoor 3 ^e	6
Recklinghausen	Stadskantoor 3 ^e	12
Varna	Stadskantoor 3 ^e	6
B&W Kamer	Stadskantoor 8 ^e	12
GRD, Hellingen		
VK 441. 443 en 445	Hellingen 4 ^e	20

N.B. Deze lijst kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aangepast worden