

Programma van Eisen Foodregisseur



duurzaam



persoonlijk



samen genieten

Van:	ProRail
Auteur:	Human Facility Management
Versie:	d.01-d.2.0 Nota van Inlichtingen 1 , d03 Nota van Inlichtingen 2
Datum:	01-07-2021
Status:	DEFINITIEF

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Doel PvE	3
1.2	Leeswijzer	3
2	ProRail - onze organisatie.....	4
2.1	Over ProRail – onze missie	4
2.2	Over ProRail - onze mensen	4
3	Human Facility Management - onze afdeling	5
3.1	Onze afdeling	5
3.2	Ambitie HFM.....	5
3.3	Onze (nieuwe) manier van werken	5
3.4	Aanleiding categorie eten en drinken	6
3.4.1	Noodzaak en aanleiding.....	6
3.4.2	Kern van onze vraag	6
4	Huidige situatie en ontwikkelingen	7
4.1	Huidige situatie.....	7
4.2	Thema's.....	8
5	Eten en Drinken bij ProRail - onze behoefte en ambitie.....	11
5.1	Onze ambitie en doelen voor eten en drinken	11
5.2	Concept eten en drinken	14
5.2.1	Concepten foodregisseur	15
6	Scope contract.....	17
7	Onze samenwerking	19
7.1	Algemeen	19
7.2	Samenwerking in de implementatiefase	19
7.2.1	Implementatieplan	20
7.2.2	Implementatieteam	20
7.2.3	Implementatieoverleg	20
7.3	Samenwerking in de Transitiefase (jaar 1 t/m 3)	20
7.3.1	Voorafgaand aan de renovatie van een eet- en drinkoutlet	21
7.3.2	Gedurende de renovatie van een eet- en drinkoutlet	21
7.3.3	Na oplevering van de vernieuwde eet- en drinkoutlet.....	21
7.4	Eerste verbouwing - de Foodmarkt Q4 2021.....	22
7.5	Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase	22
7.6	Uitgangspunten contractvormen.....	22
7.7	Financiële contractwerking (zowel open boek als vaste aanneemsom)	22
7.8	Uitgangspunten samenwerking	23
7.9	Werken bij ProRail.....	23
8	Contractmanagement.....	24
8.1	Contractmanagement	24
8.2	Taken, rollen en verantwoordelijkheden	25
9	Eisen	26
10	Bijlagen.....	35

1 Inleiding

1.1 Doel PvE

Dit Programma van Eisen (hierna PvE) beschrijft de behoefte en eisen van ProRail Human Facility Management (hierna HFM) ten aanzien van de partner die samen met ons invulling zal geven aan de categorie eten en drinken bij ProRail.

1.2 Leeswijzer

Het PvE start met een omschrijving van de ProRail organisatie in hoofdstuk 2, waarna in hoofdstuk 3 de afdeling HFM wordt toegelicht en in hoofdstuk 4 de huidige situatie en ontwikkelingen uiteen wordt gezet. In hoofdstuk 5 beschrijven we onze behoefte en ambitie. In hoofdstuk 6 lichten we scope toe, waarna we in hoofdstuk 7 onze samenwerking bespreken, gevolgd door contractmanagement in hoofdstuk 8. We hebben ervoor gekozen om vrij uitgebreid onze ambitie, visie en uitgangspunten te beschrijven, omdat we het belangrijk vinden dat de foodregisseur samen met ons optrekt in de ontwikkeling hiervan. Een deel van de toelichting van de visie en concept is opgenomen in de Bijlagen bij het PvE. Hoofdstuk 9 bevat de gebundelde eisen die voortvloeien uit de voorgaande hoofdstukken. Een begrippenlijst bij dit PvE is opgenomen in de raamovereenkomst.

2 ProRail - onze organisatie

2.1 Over ProRail – onze missie

ProRail Verbindt. Verbetert. Verduurzaamt. ProRail is een uniek bedrijf in Nederland; wij verbinden mensen, steden en bedrijven per spoor, nu en in de toekomst. We maken aangenaam reizen en duurzaam vervoer mogelijk. ProRail doet de belofte dat we capaciteit ontwikkelen voor meer mobiliteit in de toekomst, dat we spoormobiliteit zo betrouwbaar mogelijk en zo duurzaam mogelijk maken. Dit betekent voor onze organisatie: als we morgen doen wat we vandaag doen, staat Nederland straks stil: het faciliteren van 30% reizigersgroei tot 2030 kan alleen als we blijven ontwikkelen en vernieuwen.

Deze toename van verkeer en de maatschappelijke druk om dat tegen redelijke kosten te realiseren, vraagt van ons om technologische vernieuwing in onze logistieke keten en naar de ontwikkeling van bestaande en nieuwe assets. Hiermee zal ook de samenwerking tussen de disciplines in ketenverband moeten verbeteren. Onze medewerkers en die van onze partners - zoals vervoerders, aannemers en ingenieursbureaus - verwezenlijken samen onze mobiliteitsopgave. Het intensiveren van ketensamenwerking is nodig om capaciteit – nu en in de toekomst – te kunnen realiseren.

Trots zijn we op wat we hebben bereikt, maar we streven iedere dag naar nóg beter. Dat vraagt van ons allemaal een voortdurende focus op prestatieverbetering, te beginnen bij onze eigen prestaties. We zien dat deze ambities invloed hebben op de manier van (samen)werken. Het werk dat we doen wordt complexer en specialistischer van aard en is meer gericht op innovatiekracht en creativiteit. Expertises worden meer aan elkaar verbonden en werken in de keten neemt toe. Onze traditionele organisatiestructuur verschuift zodat we gemakkelijker in kunnen spelen op veranderingen. Deze andere – meer organische- manier van werken vraagt om een adaptieve en toegankelijke werkomgeving waarin medewerkers met elkaar in verbinding worden gebracht.

2.2 Over ProRail - onze mensen

Er werken ongeveer 4.600 mensen bij ProRail. Hiervan is 75% man, 25% vrouw en is het grootste gedeelte HBO/WO (71%) geschoold. In de samenstelling van onze medewerkers zien we een grote vergrijzing ontstaan, bijna 50% van de medewerkers is 50 jaar of ouder. De aankomende jaren richt de arbeidsmarktstrategie zich op het aantrekken van nieuwe technici en ICT'ers en zal de instroom van nieuwe medewerkers verjongen.

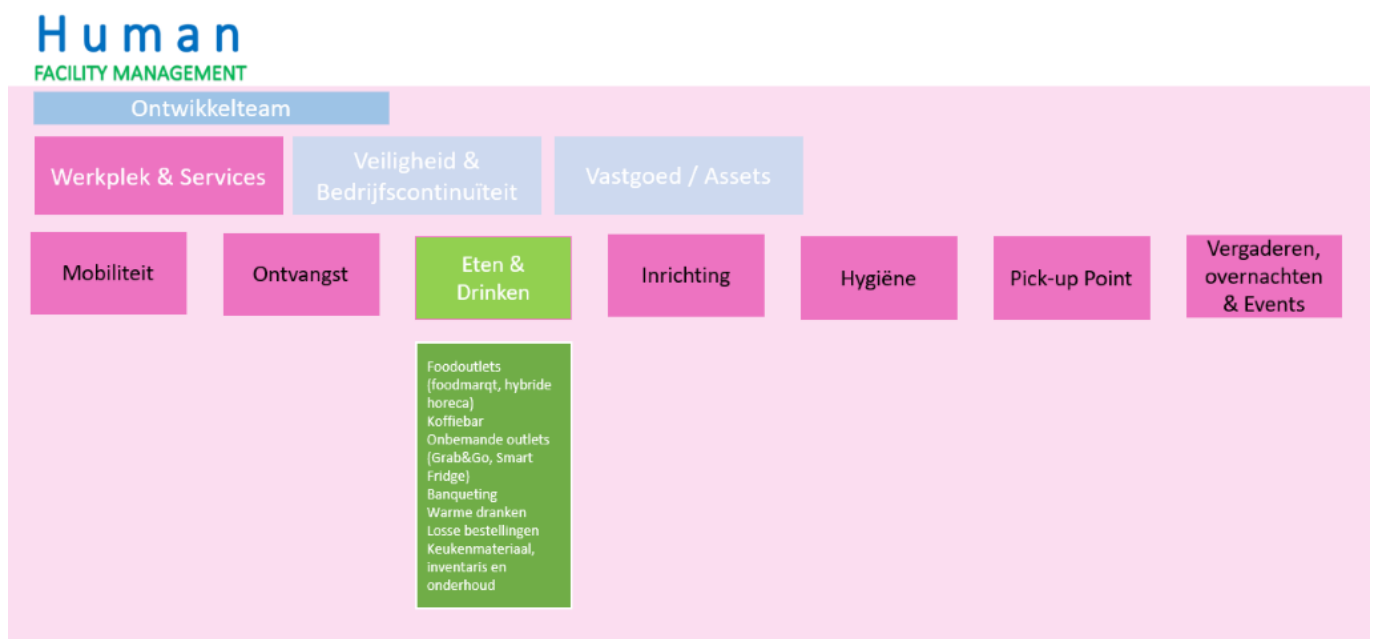
ProRail streeft naar een medewerkersbestand die een realistische afspiegeling van de samenleving is. Diversiteit naar culturele achtergrond, geslacht en leeftijd staat centraal. Voor mensen met een handicap, chronische ziekte of beperking (fysiek, visueel, auditief) zijn we extra banen aan het creëren. Daarnaast willen we deze mensen op basis van hun talenten vaker in aanmerking komen voor reguliere vacatures. Ook van onze relaties en samenwerkingspartners verwachten we deze visie op diversiteit en werken we samen op dit thema.

3 Human Facility Management - onze afdeling

3.1 Onze afdeling

Human Facility Management (hierna HFM) is verantwoordelijk voor 38 bemenste locaties, verspreid over Nederland. Ons vastgoedbestand is erg divers, van kantoorlocatie tot verkeersleidingspost (24-uurslocatie met veel techniek) en van monumentaal tot modern. In totaliteit beheren we ongeveer 115.000 m2 BVO, waarvan 60% in eigendom is en 40% wordt gehuurd. Binnen deze 38 panden bieden we 4.500 werkplekken. De toekomst van het kantoor is echter aan verandering onderhevig en beweegt richting 'hybride' – waar medewerkers gedeeltelijk op kantoor en deels op (een) ander(e) plek(ken) (w.o. thuis)- werken. Dit heeft effect op onze werkomgeving én onze services.

Onze producten en diensten worden opgedeeld in drie ketens; Werkplek & Services, Veiligheid & Bedrijfscontinuïteit en Vastgoed / Assets. In de Ketens Werkplek & Services kijken we waar we met onze services bijdragen aan onze ambities in de werkomgeving, wat kenmerken deze services nu en in de toekomst. Onder Werkplek & Services vallen zeven subcategorieën die ingevuld gaan worden vanuit een integraal dienstverleningsconcept. Dit programma van eisen is gericht op subcategorieën eten en drinken (zie figuur 1).



Figuur 1, Ketens HFM ProRail

3.2 Ambitie HFM

Onze ambitie is om als afdeling HFM van toegevoegde waarde te zijn door een inspirerende werkomgeving te bieden, die het verschil maakt voor medewerkers en partners. Dit doen we doordat deze verrassend, comfortabel en dagelijks op orde is (vastgoed, diensten en middelen ondersteunen daarbij).

Onze strategieën zijn:

Klant	Wij zijn de vertrouwde partner door in verbinding te staan met onze klanten op alle niveaus
Aanbod	Wij dragen bij aan de realisatiekracht van ProRail met een passende werkomgeving
Medewerkers	Wij voelen ons betrokken, trots en energiek en halen het maximale uit onszelf
Hoe we werken	Wij zijn wendbaar en slagvaardig door opgavegericht te werken in multidisciplinaire teams

3.3 Onze (nieuwe) manier van werken

HFM werkt in een snel veranderende context. Een hoge mate van wendbaarheid is daarbij gewenst omdat situaties geregeld vragen om onverwachte oplossingen of reacties. Onze klanten verwachten immers een passende dienstverlening en daar is soms creativiteit voor nodig. Daarin geloven wij dat we een maximale klantwaarde kunnen realiseren door continu met elkaar te ontwikkelen en te verbeteren. We gebruiken daarvoor de agile systemathiek. Agile werken helpt ons om het meest waardevolle werk eerst en met focus te doen. Dit doen we door middel van een wijziging in de organisatiestructuur naar ketens waarbij de verantwoordelijkheid horizontaal belegd is. Onze teams krijgen de ruimte om binnen kaders zelf tot oplossingen of acties te komen. En we geloven dat juist die creatieve oplossingen voor een positieve klantbeleving zorgen.

3.4 Aanleiding categorie eten en drinken

We willen als HFM een prettige werkomgeving realiseren. Een omgeving waarin wij een andere rol voorzien voor eten en drinken. 'Werken' en 'eten' op kantoor is – sinds de contractering van onze cateraar tien jaar geleden – drastisch veranderd. De veranderende functie van het kantoor – van traditioneel werken naar ontmoeten - biedt nieuwe kansen. Het vraagt een nieuwe manier van kijken naar eten en drinken in de kantooromgeving.

Naar verwachting gaan we naar meerdere eet- en drinkmomenten, de hele dag door. Onze collega's hebben behoefte aan een gevarieerd aanbod en aan gezonde producten. Ze willen weten wat ze eten: seizoensgebonden, lokaal en biologisch waar kan. Duurzaam en met de nadruk op vegetarisch.

HFM wil met de eet- en drinkplekken in de gebouwen waarde toevoegen doordat deze zichtbaar bijdragen aan de bedrijfsvisie van ProRail en onze medewerkers verbindt. Van het verzorgen van de noodzakelijke basis willen we als HFM de komende jaren met ons eet- en drinkaanbod doorgroeien naar een partner van betekenis (van productsturing naar waarde gerichte sturing). Dat doen we door invulling te geven aan strategische thema's zoals duurzaamheid, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid, maar ook door verbinding te creëren tussen eet- en drinkmomenten en ontmoeten en samenwerken.

3.4.1 Noodzaak en aanleiding

Onderstaande punten zijn voor HFM aanleiding om in de categorie eten en drinken andere (meer) integrale keuzes te maken:

- De komende jaren zien we een verandering ontstaan in de samenstelling van onze medewerkers. Waardoor ook andere eisen ontstaan aan ons als werkgever. De organisatie gaat de komende (8) jaren verjongen door de uitstroom van een grote groep collega's die met pensioen gaat; een nieuw eet en drinkconcept moet flexibel genoeg zijn om alle doelgroepen te kunnen 'servicen';
- We werken vanuit de wens van medewerkers om in de toekomst 'hybride' -bijvoorbeeld 2 dagen thuis en 2 dagen op kantoor- te werken. Ons kantoorconcept – Werken als een PRO - gaat over samenwerken en ontmoeten op kantoor. Eten en drinken vormt daarbij een belangrijke basis.
- De lange termijn vastgoedstrategie gaat uit van een concentratie van functies. Huisvesting in silo's gaat steeds meer verdwijnen, waardoor in de komende contractduur van samenwerkingspartners flexibiliteit verwacht wordt om concepten uit te breiden of af te schalen op locaties;
- Duurzaamheid en de rol die we als werkgever vervullen om duurzame keuzes te maken vraagt ook om anders te kijken naar de impact die met een nieuw eet en drinkconcept gerealiseerd kan worden. Niet alleen door de bijdrage aan duurzaamheid, maar ook door storytelling;
- Bestaande contracten bieden onvoldoende ruimte om invulling te geven aan de herijkte doelstellingen en ambities. Daarnaast lopen bestaande contracten op korte termijn af. Dit terwijl er juist een toenemende vraag ontstaat door een andere manier van kijken naar de kantoorfunctie.
- Er ontstaat een andere behoefte door de consequenties die covid-19 met zich meebrengt. De wijze waarop cateraars in het verleden gecontracteerd zijn biedt onvoldoende flexibiliteit om mee te bewegen met toe- of afnemende vraag en aanpassing van het aanbod.

3.4.2 Kern van onze vraag

We zoeken een foodregisseur die, op basis van onze visie op eten en drinken, de dienstverlening rondom eten en drinken gaat verzorgen op onze locaties.

Voordat in hoofdstuk 5 ingegaan wordt op de toekomstige invulling van de categorie eten en drinken volgt onderstaand in hoofdstuk 4 kort inzicht in de bestaande situatie van de categorie eten en drinken (contracten en dienstverlening).

4 Huidige situatie en ontwikkelingen

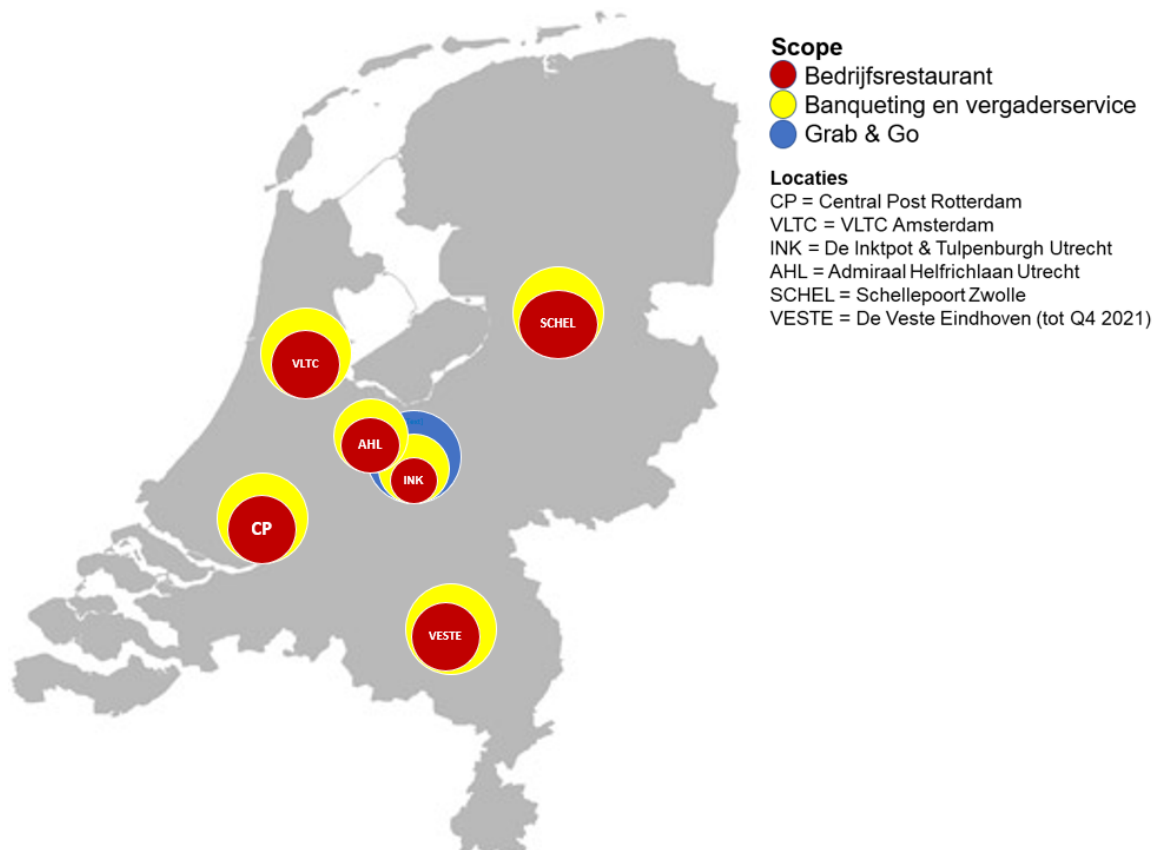
4.1 Huidige situatie

Met een aantal marktpartijen hebben we contracten afgesloten voor diensten die de categorie eten en drinken aangaan; ook wel 'single service' contractering. Deze contracten worden beheerd door de afdeling HFM. Momenteel beheert de afdeling vier overeenkomsten binnen de subcategorie 'eten en drinken' voor de gehele ProRail organisatie:

- Bedrijfsrestaurants, koffiecorner, grab & go, vergaderservices en banqueting
- Warme dranken automaten
- Vending automaten
- Levering keukenapparatuur, inventaris en onderhoud

Daarnaast zijn er ook nog veel diensten die zonder centraal contract óf niet onder beheer van de afdeling HFM worden afgenomen (waaronder watercoolers, borrels en evenementen buiten ProRail locaties, fruitmanden en maaltijdbezorgdiensten in de 24/7 omgeving)

In onderstaand overzicht (zie figuur 2) is in kaart gebracht op welke *kantoorlocaties* in de huidige situatie eten en drinken wordt aangeboden. In het hoofdkantoor is naast het bedrijfsrestaurant, vergaderservices en banqueting ook nog een 'grab & go' faciliteit ingericht, genaamd 'de Smullenburgh'.



Figuur 2: Overzicht kantoorlocaties ProRail

In het overzicht is te zien dat er een aantal kantoorlocaties zijn waar meer diensten aangeboden worden (vanwege hoeveelheid mensen). ProRail kent in haar populatie afdelingen die een specialistische taak hebben. Zij heeft haar afdelingen – van oudsher – vanwege de taakverschillen (en de gevolgen ervan voor het vastgoed) – los van elkaar gehuisvest. Onderstaand omschrijven we kort de verschillende type locaties:

- Hoofkantoor: twee (monumentale) kantoorlocaties in Utrecht (De Inktpot en de Tulpenburgh)
- Regiokantoren: verspreid over het land kleinere regiokantoren voor regionale werkzaamheden (Amsterdam, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht en Zwolle)
- Verkeersleidingposten (VL-posten): deze posten (1 landelijke en 12 posten verspreid over Nederland) houden 24/7 het treinverkeer in de gaten. Zij zorgen ervoor dat reizigers- en goederentreinen veilig en (zoveel mogelijk) volgens dienstregeling rijden.
- Incidentenbestrijdingslocaties (ICB): Op het moment dat er een verstoring optreedt op of rond het spoor, komt incidentenbestrijding in actie 24/7. Deze afdeling zorgt ervoor dat alle (dreigende) treinincidenten professioneel

worden afgehandeld. Deze locaties hebben een kantoorgedeelte en een 'uitrukfunctie' voor calamiteiten op het spoor (brandweerstand) waardoor ze vaak een grote voertuigenstalling en loods hebben. We hebben vijf ICB locaties verspreid over het land (Utrecht, Eindhoven, Zwolle, Rotterdam en Amsterdam/Schiphol) en in de toekomst komt er een training- en outillage plek in Amersfoort bij.

- Opleiding- en vergadercentrum (De Spot): Op een steenworp afstand van Utrecht Centraal Station wordt een opleiding- en vergadercentrum gerealiseerd in 2021. Deze locatie is voor interne training- en vergaderdoeleinden bedoeld.
- Projectlocaties: diverse projectlocaties worden ingezet voor projecten die zeer specifiek zijn, denk aan locaties in de nabijheid van een station dat meerjarig verbouwd wordt of uitbreiding van spoor op bepaalde trajecten.

Kenmerken 'eten en drinken' in de huidige situatie:

- Keuken, apparatuur en uitgiftepunt in de Tulpenburgh (Utrecht), VLTC (Amsterdam), AHL (Utrecht) en CP (Rotterdam) zijn afgeschreven door gebruik van onze cateraar de afgelopen tien jaar.
- Het nieuwe regiokantoor in Eindhoven 'The Core' wordt door ProRail eind 2021 in gebruik genomen, voor deze huurlocatie wordt gebruik gemaakt van de bestaande cateraar in het pand. De bestaande locatie in Eindhoven 'De Veste' wordt dan verlaten.
- Grab and Go ('Smullenburgh') in Inktpot (Utrecht) is afgeschreven, een bemande koffiebar ontbreekt.
- Locatie Schellepoort (Zwolle) is recent (2020) verbouwd, inclusief nieuwe keuken, outlet, apparatuur en zitplekken.
- Op Verkeersleidingsposten en Incidentenbestrijding locaties zijn faciliteiten minimaal (simpele keuken en warme dranken automaat).
- Op alle locaties is de 'look & feel' van de eet- en drinkoutlets gedateerd en sluit niet aan op de uitgangspunten van het inrichtingsconcept Werken als een Pro;
- Veel externe vergaderlunches.

De exploitatie van de bedrijfsrestaurants en vergaderservices wordt op dit moment verzorgd door een cateraar op basis van een aanneemsomcontract. De cateraar verzorgt de vergaderservices op basis van integrale tariefstelling. In Bijlage 1 treft u een uitgebreid overzicht van de huidige situatie aan.

De grootkeuken apparatuur in de hoofd- en regiokantoren is eigendom van ProRail. HFM heeft het beheer en onderhoud aan deze apparatuur uitbesteed. Deze apparatuur is grotendeels verouderd en (economisch) afgeschreven voor alle locaties behalve het regiokantoor in Zwolle. Een overzicht van de huidige inventaris treft u in Bijlage 2.

Beeldmateriaal van de huidige locaties is opgenomen in Bijlage 3.

Warme dranken automaten

De huidige overeenkomst voor de service warme dranken automaten kent een looptijd tot 1 maart 2022 met de mogelijkheid van twee maal een jaar verlenging. Deze service biedt HFM aan in alle bemenste (kantoor)locaties van ProRail. In totaal staan er verdeeld over de verschillende locaties 125 warme dranken automaten. De uitgifte van deze warme dranken automaten is voor medewerkers op basis van gratis verstrekking.

Naast deze warme dranken automaten zijn er vier betaalde koffiepunten geplaatst. Deze betaalde koffiepunten zijn op rekening en risico van de warme dranken leverancier geplaatst in ons hoofdkantoor De Inktpot in Utrecht (2 stuks) alsook in het VLTC Amsterdam en in het regiokantoor Central Post in Rotterdam.

Vending machines

De huidige overeenkomst voor de vending machines heeft een looptijd tot 1 maart 2022 met de mogelijkheid van twee maal een jaar verlenging. Deze machines zijn op basis van exploitatie bij ProRail geplaatst in het hoofdkantoor in Utrecht (2 stuks), in het regiokantoor Central Post Rotterdam (1 stuk) en in de verkeersleidingspost in Utrecht (1 stuk).

Eet- en drink dienstverlening in de 24/7 omgeving

Onze VL-posten en ICB-locaties zijn voorzien van een keuken met faciliteiten waar onze collega's een maaltijd kunnen koken of opwarmen. Deze keukens zijn veelal uitgerust met consumenten-apparatuur (eigendom van ProRail). Deze keuken(apparatuur) is veelal afgeschreven, gedateerd en wordt niet onderhouden. De locaties zijn voorzien van een warme dranken automaat.

4.2 Thema's

Er zijn verschillende (interne) thema's die relevant zijn voor onze dienstverlening voor eten en drinken en impact hebben op dit contract:

- **Werken als een PRO**

Medio 2019 zijn de ambities voor een nieuwe werkomgeving ontwikkeld. Op basis van doelgroepensessies en themasessies zijn de drijfveren van medewerkers in kaart gebracht en zijn leidende principes opgesteld. De principes die ontwikkeld zijn - opgavegericht werken, flexibiliteit, diversiteit in werken, ontmoeten en samenwerken, ProRail identiteit - vormen de basis voor het nieuwe inrichtingsconcept 'Werken als een PRO' (zie figuur 3).

PRO drivers & principes van de werkomgeving



Figuur 3: PRO Drivers van de werkomgeving

We gaan in dit concept uit van een meer 'hybride' manier van werken en ander gebruik van het kantoor. Onze collega's komen gericht naar kantoor om te ontmoeten, samenwerken en te co creëren. Het kantoor wordt een ontmoetingsplek waarbij interactie, creatie, verbinding en samenwerking centraal staan. In de nieuwe werkomgeving speelt eten en drinken een belangrijke 'verbindende' rol. Zie Bijlage 4 voor een uitgebreide uitleg over 'Werken als een PRO'.

• Duurzaamheid

Met onze werkomgeving én met onze services willen we (zichtbaar) bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail. De werkomgeving is een voorbeeldfunctie, waarbij we medewerkers en bezoekers stimuleren tot duurzaam gedrag en duurzame initiatieven. Daarnaast hebben we als HFM een eigen duurzame ambitie: *'In 2027 hebben we als facilitair een econeutrale bedrijfsvoering. Hiermee hebben we een voorbeeldfunctie en activeren we duurzame initiatieven binnen ProRail. Dit doen we door een negatieve impact te reduceren en tegelijk een positieve impact te creëren'.*

De vijf sporen van duurzaamheid waarop ProRail zich focust zijn:

- **Mobiliteit:** duurzame mobiliteitsvormen en minder en lokale mobiliteitsbewegingen.
- **Energie:** inzetten op de trias energetica: beperkt het energiegebruik, gebruik energie uit reststromen, gebruik energie uit hernieuwbare bronnen, gebruik eindige bronnen zo efficiënt mogelijk.
- **Materialen:** producten, materialen en grondstoffen zijn blijvend inzetbaar en behouden hun waarde voor toekomstig gebruik.
- **Natuur:** bijdragen aan het behoud van natuur in en rondom onze panden.
- **Sociaal:** betrekken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, inclusiviteit en diversiteit

Met eten en drinken kunnen we impact maken en bijdragen aan de duurzaamheidsambities van ProRail en HFM. Dat doen we door naar de volledige keten te kijken die we met eten en drinken raken (van grondstoffengebruik, aanbod van het assortiment, logistieke bewegingen tot sociale impact), maar ook door het bewustzijn over duurzame keuzes bij collega's te vergroten door de inzet van nudging en storytelling.

De duurzaamheidsambitie – met specifiek de categorie eten en drinken - van HFM is opgenomen in Bijlage 5. In 2020 is er een nulmeting uitgevoerd naar de CO2-impact van eten en drinken binnen ProRail. De resultaten hiervan zijn opgenomen in Bijlage 6.

• Vitaliteit

ProRail wil een organisatie zijn waar alle medewerkers de kans krijgen vitaal te zijn én te blijven. Als werkgever vinden we het belangrijk dat op iedere locatie gezond eten beschikbaar is of kan worden besteld. Naast gezond eten en drinken op alle kantoorlocaties betekent dit ook dat medewerkers van de 24uurs diensten toegang hebben tot gezonde voeding én tegelijkertijd ook gewerkt wordt aan bewustwording over de impact van voeding in een 24uurs dienst. Medewerkers kiezen zelf, maar door kennis en inzichten te delen groeit de bewustwording van medewerkers ten aanzien van gezond eten en drinken.

ProRail heeft een visie op duurzame inzetbaarheid en streeft dit na in haar HR beleid. Daaronder heeft ze een multidisciplinair team ingericht die met elkaar zorg draagt voor het stimuleren van de vitaliteit van de ProRail medewerkers. Want als je mentaal en fysiek fit bent, haal je meer uit je werk. Dat is natuurlijk fijn voor de organisatie, maar vooral voor jezelf. ProRail wil een organisatie zijn waar alle medewerkers de kans krijgen vitaal te zijn én te blijven. Vitaliteit is verdeeld in drie pijlers: mentale, fysieke en sociaal-emotionele vitaliteit. Vanuit die drie pijlers wordt de organisatie bediend, middels

een aparte vitaliteitspagina op het intranet, waar door het delen van informatie via artikelen, interviews en tips medewerkers worden betrokken en uitgedaagd met hun vitaliteit aan de slag te gaan. Momenteel wordt er een ProRail breed vitaliteitsbeleid opgesteld.

- **Vastgoedstrategie**

Onze lange termijn vastgoedstrategie beoogt om de komende jaren te groeien naar een viertal geconcentreerde grotere locaties centraal gelegen in het land (Amsterdam, Rotterdam, Zwolle en Eindhoven), zogenoemde 'hubs'. Met één centrale hub in Utrecht. Door het concentreren van mensen in een hub ontstaat meer 'natuurlijke' verbinding en ontstaat ook volume om mooie werk- en dienstverleningsconcepten te ontwikkelen. Deze ontwikkeling heeft uiteraard invloed op de service eten en drinken. De te ontwikkelen dienstverleningsconcepten moeten aanpasbaar zijn aan het lange termijnperspectief – ontwikkeling in de komende 5 tot 10 jaar afhankelijk van financiële investeringsruimte – maar ook voor de tussengelegen overbruggingsperiode.

Verkeersleidingsposten (VL-posten)

De afdeling Verkeersleiding gaat op een andere manier samenwerken waardoor een aantal VL posten samengevoegd gaat worden in de toekomst. Vanaf 2023 starten de voorbereidingen om deze locaties voor te bereiden op de nieuwe situatie en zullen er dus ook een aantal locaties worden afgestoten, zoals de post in Rotterdam, [Kijfhoek](#) Den Haag en Alkmaar. De fasering is nog niet precies bekend.

In Barendrecht wordt een nieuwe locatie – 'Groot Rotterdam'- gebouwd. Deze locatie huisvest niet alleen de verkeersleiding, maar ook de regionale ICB. In deze VL/ICB post worden naast VL en ICB Rotterdam ook – op termijn – andere VL-posten gehuisvest. Deze vestiging wordt medio 2023 geopend. De herbestemming van de vrijgekomen locaties is nog niet bekend.

Deze ontwikkeling binnen de afdeling VL heeft uiteraard invloed op de service eten en drinken op deze locaties.

- **Ontwerp en advies horecaoutlets**

Het nieuwe concept voor Eten en Drinken vraagt om een meer integrale kijk: Eten en Drinken is meer dan het aanbod, maar wordt verrijkt door de omgeving. Dat vraagt op (bijna) alle locaties om eet- en drinkoutlets opnieuw te ontwerpen. Op het moment van opstellen van de voorliggende uitvraag wordt een bureau geselecteerd dat de realisatie van de nieuwe concepten mogelijk maakt. Ten aanzien van deze verbouwingen is een fasering opgesteld. Voor de fasering zie Bijlage 7. Deze route is vertaald naar de behoefte zoals vastgelegd in dit PvE.

- **Tuinen van Moreelse**

De Tuinen van Moreelse is een gebiedsvisie van de gemeente Utrecht voor het gebied waar de hoofdkantoren van ProRail onderdeel van uitmaken (locaties de Tulpenburgh en de Inktpot).

De visie bestaat uit 3 onderzoekslijnen:

1. naar een vitaal onderdeel van gezond Utrecht
2. energieneutraal, klimaatbestendig en rijk aan planten en dieren
3. enjoyable mobility, prettig verplaatsen en ontspannen forensen

In de gebiedsontwikkeling ontstaat een natuurlijke verbinding tussen 'binnen' en 'buiten' door het gebruik van plinten van de gebouwen, de aantrekkelijkheid van de tuinen gedurende de dag en het creëren van meer ruimte voor voetgangers en fietsers.

In Bijlage 8 is de gebiedsvisie van de Tuinen van Moreelse weergegeven.

- **Hospitality**

ProRail wil met het nieuwe inrichtingsconcept 'werken als een PRO' een concept realiseren dat past bij de behoeften van haar medewerkers en bezoekers. Een concept waar mensen het gevoel wordt gegeven dat ze welkom zijn. Mogelijk willen we in de toekomst het entreegebied van onze locaties combineren met eten en drinken, zoals bijvoorbeeld een koffiebar gecombineerd met receptiefunctie of hostess.

5 Eten en Drinken bij ProRail - onze behoefte en ambitie

5.1 Onze ambitie en doelen voor eten en drinken

Eten en drinken prikkelt onze zintuigen. Om goed te kunnen presteren, moeten mensen eten en drinken. Maar als je dit lekker en uitnodigend maakt, dan wordt het een belevenis waarin de gast centraal staat. Dat vinden we belangrijk bij ProRail! Daarnaast willen we door eten en drinken collega's laten nadenken over gezonde en duurzame keuzes. Eten en drinken komt dichtbij collega's doordat zichtbaar wordt waar je – hoe klein ook – een duurzame of gezonde bijdrage kunt leveren. Dat kan zijn door een gezonder assortiment, maar ook door het verhaal achter het product te vertellen.

Integraal serviceconcept

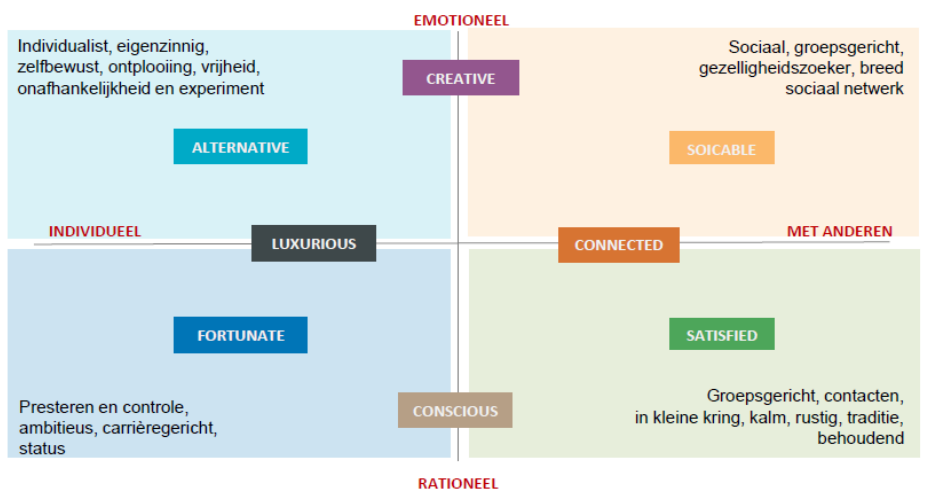
Binnen HFM worden de (fysieke) werkomgeving en de facilitaire diensten integraal benaderd. De werkomgeving en de diensten die worden aangeboden zijn immers onlosmakelijk met elkaar verbonden. In het integraal dienstenconcept wordt vanuit klantperspectief de ambitie op onze facilitaire dienstverlening geschetst. Op basis van klantreizen onderscheiden we zeven klantbehoeften die onze (toekomstige) medewerkers belangrijk vinden in onze dienstverlening (zie bijlage 9).

In de samenwerking met onze ketenpartners verwachten we een open houding waarin we samen continu met elkaar de dienstverlening verbeteren, zodat de totaalbeleving van de verschillende services aansluit bij de klantbehoefte. In de toekomst kan dat betekenen dat we met elkaar – categorie eten en drinken, maar ook de dienstverlening van HFM breed – in gesprek gaan met partners hoe we onze services continu kunnen doorontwikkelen.

De kenmerken uit het integraal serviceconcept die zien op de invulling van 'eten en drinken' zijn verder uitgewerkt in de visie op eten en drinken en het bijpassende catering concept.

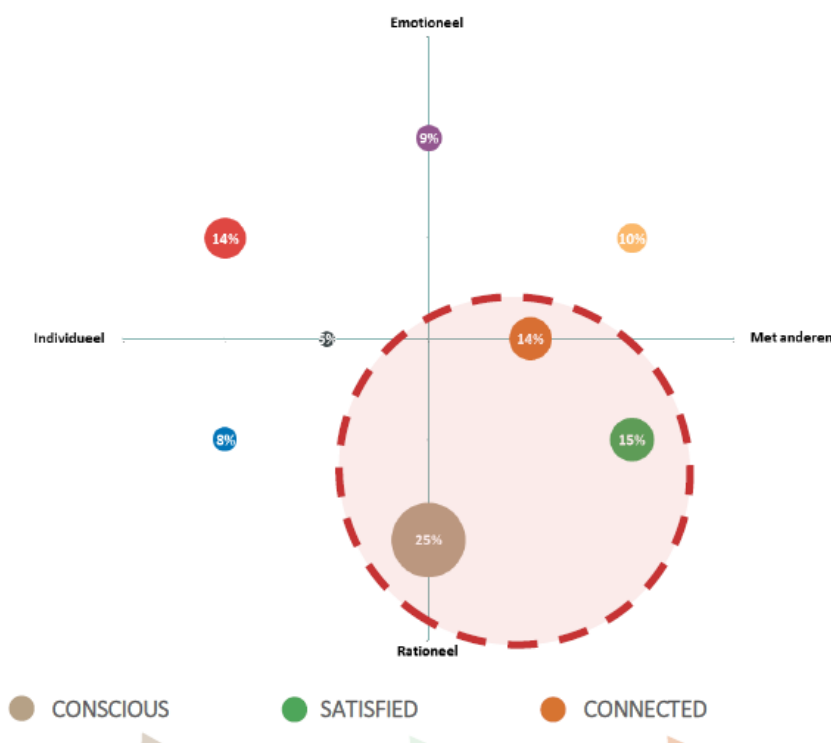
Visie eten en drinken

Binnen ProRail is een breed scala aan medewerkers werkzaam. Om te duiden wat de drijfveren van medewerkers zijn, is in 2016 een grootschalig persona onderzoek uitgevoerd (figuur 4a). De grootste groep medewerkers (connected, satisfied en conscious) binnen ProRail heeft behoefte aan interactie en samenwerken vooral met de eigen directe collega's. Zij werken dan ook graag in een vast team, waarin iedereen zijn eigen taken en verantwoordelijkheden heeft. Deze groep medewerkers heeft behoefte aan een werkomgeving die ruimte biedt voor persoonlijk contact. Ruimtes om te overleggen (formeel én informeel) zijn dan ook belangrijk. Een consistente en herkenbare dienstverlening zorgt dat de medewerkers weten waar ze aan toe zijn en dat ervaren ze als prettig. Hun voorkeur gaat uit naar vaste gezichten en een persoonlijke benadering. Enige keuze in het serviceaanbod is belangrijk, maar het aanbod is bij voorkeur bekend, overzichtelijk en niet 'over the top'.



Figuur 4a. uitkomst onderzoek persona's ProRail

Daarnaast zien we dat in de toekomst de persona 'alternative' groeit (figuur 4b). Dit type medewerkers handelt vaak uit emotie en is individueel gericht. Deze groep medewerkers is het meest geholpen bij innovatieve out of the box dienstverleningen. Ze geven de voorkeur aan authenticiteit. Zo vinden zij kwaliteit en het gebruik van duurzame materialen belangrijk en zijn ze bereid om daardoor een hogere prijs te betalen. Een moderne dienstverlening waarin medewerkers worden verrast met nieuwe dingen in de werkomgeving geeft deze groep inspiratie en verbondenheid met ProRail.



Figuur 4b. uitkomst onderzoek persona's ProRail

In de gesprekken die zijn gevoerd voor het integraal serviceconcept, de gesprekken over het nieuwe eet- en drinkconcept alsook de analyse op persona's en horeca profielen komt naar voren dat onze collega's op zoek zijn naar een gezond, gevarieerd, lekker en lokaal eet- en drinkaanbod. Ze zoeken naar dienstverlening waarin ze worden verrast en geïnspireerd. We zien een toenemende behoefte aan afwisseling in het assortiment en een ruim aanbod aan keuzes. Meer dan voorheen wordt ook de omgeving waar we eten en drinken aanbieden belangrijker. In het 'ontmoetingskantoor' willen collega's een horecabeleving tijdens eet- en drinkmomenten.

Dat betekent dat eet- en drinkplekken gecombineerd worden met een aantrekkelijk zit- en ontmoetingsgebied voor eten, vergaderen, ontmoeten, ontspannen en werken (diversiteit in zitten, identiteit, groen, kunst en verlichting) en de uitstraling van de '(voetbal)kantine' plaatsmaakt voor een nieuw concept. De focus in de visie ligt op duurzaam, persoonlijk en samen genieten. In Bijlage 10 is de volledige Visie opgenomen. Belangrijk in de visie:

- Genieten van lekker, goed, gezond eten, ontmoeten en ontspannen in een ProRail omgeving (identiteit) die in dienstverlening past bij een horeca beleving (gastvrijheid);
- Het bevorderen van ondernemerschap van de foodregisseur. Binnen de gestelde kaders geven we de ruimte aan de foodregisseur om het concept te realiseren en aan te passen aan de locatie en publiek;
- Creëren van een totaalbeleving: de impact van het eet- en drinkconcept is het grootst wanneer deze onderdeel is van een totaalconcept waardoor het een plek van toegevoegde waarde wordt.

Wij zien eten en drinken als kansrijk om een stap dichterbij onze organisatiedoelstellingen te komen. Daarom hebben wij een aantal doelstellingen opgesteld die ook passen bij onze ambities:

	Duurzaam 	Persoonlijk 	Samen genieten 
Ambitie	ProRail heeft duurzaamheid in haar DNA. Voor de bedrijfsvoering – waar eten en drinken onderdeel van is – is de ambitie gesteld om in 2027 een 'econeutrale bedrijfsvoering na te streven'. Dat doet zij door invulling te geven op de 5 'sporen' mobiliteit, energie, materialen, natuur en sociaal. De invulling en uitvoering van de eet- en drinkoutlets creëert vooral	ProRail wil met het nieuwe inrichtingsconcept 'werken als een PRO' een concept realiseren dat past bij de behoeften van haar medewerkers en bezoekers. Een concept waar mensen het gevoel wordt gegeven dat ze welkom zijn. Eet- en drinkoutlets zijn een populaire bestemming in de kantoren van ProRail door het lekkere en	ProRail streeft naar een omgeving waarin collega's makkelijk – online én offline – elkaar kunnen ontmoeten. De eet- en drinkoutlets zijn een belangrijke plek waar collega's vanzelfsprekend onder het genot van een goede kop koffie, snack of lunch elkaar ontmoeten en samenkomen. Gasten worden verleid en verrast doordat er ingespeeld wordt op trends en

	bewustwording rond duurzaamheid én vitaliteit. De foodregisseur voegt via gezonde en duurzame voorzieningen waarde toe in plaats van te onttrekken. Binnen de eet- en drink outlets wordt gezamenlijk toegewerkt naar de invulling van een concept waarin bij elke keuze de meeste impact op duurzaamheid en gezondheid wordt bepaald. Zowel in de keuze van (presentatie) materialen als in de keuze van het assortiment, de werkwijzen en processen.	verse aanbod, maar net zo belangrijk is de gastvrijheidsbeleving. Wij geloven dat we met onze eet- en drinkomgeving iedere 'gast' persoonlijk raken. Daarbij gaat het om verrassen en het kennen van de gasten, het prikkelen van alle zintuigen en het vergroten van de eetbeleving. De medewerkers in de eet en drinkoutlets geven de gasten het gevoel dat ze altijd welkom zijn en dat ze onbezorgd kunnen genieten en ontspannen vanaf het moment dat ze één van de eet- en drink outlets binnenstappen. De behoefte wordt door de medewerker per gast afgestemd. Alles met als doel: het creëren van een tevreden gast en ambassadeur.	ontwikkelingen en de veranderende behoefte continu zorgt voor verleiding om nieuwe producten te proberen.
Visie	Onze gasten verdienen een duurzaam eten en drinken concept en dienstverlening. Hierbij richten we ons niet alleen op onze eigen invloedssfeer in de ProRail organisatie, maar ook de keten en de omgeving om ons heen. eten en drinken is duurzaam door: <u>Impact</u> Samen met gasten, horecaondernemers en ketenpartners hebben we inzicht in de keten om zo te bepalen waar we impact kunnen maken. Dit doen we in ieder geval door verspilling te voorkomen en onze CO2 uitstoot te verminderen (zie Bijlage 6). Hierbij zetten we in op het vormen van circulaire coalities om met partners invulling te geven aan de duurzame ambitie van HFM. <u>Plantaardig</u> Wij serveren seizoensgebonden producten, ingekocht met liefde voor de keten. Het grootste deel van ons assortiment is plantaardig en afkomstig van lokale ondernemers. We genieten ervan als gasten blij verrast zijn door de heerlijke smaak van plantaardige voeding. <u>Inclusief</u> Anders is het nieuwe normaal, waardoor iedereen zich bij ons thuis voelt. Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, die zich in de operatie van onze horeca veilig kunnen ontwikkelen. En voor ons assortiment, waarin we aansluiten bij bijzondere dieetwensen of (religieuze) eetgewoonte.	Eten en drinken binnen ProRail staat voor maatwerk. Niet alleen in wát je eet, maar ook in waar je wilt eten en met horecamedewerkers waarbij de de gast centraal staat. Je wordt gezien en persoonlijk benaderd. Of het nu om kennis over jouw dieet gaat of om een persoonlijk praatje. Eten en drinken bij ProRail is persoonlijk door: <u>Maatwerk</u> Geen mens is hetzelfde, geen dag of werkplek is hetzelfde. Onze operatie draait 24/7 door en dit vraagt om elke gast het juiste eten en drinken op het juiste moment te geven. En daarin ook nog eens aan te sluiten bij iedere portemonnee. <u>Bewustwording</u> Gasten kiezen zelf; wij helpen om gezonde keuzes te maken. Door kennis en inzichten te delen, groeit bewustwording. Met nudging geven we een extra duwtje in de goede richting. Bijvoorbeeld om tóch die gezonde snack te nemen in plaats van de "vette hap". <u>Aandacht</u> Met passie, vakmanschap en een glimlach geven we onze gasten aandacht. Zodat ze graag terugkomen én loyale ambassadeurs worden. Aandacht kost geen geld en heeft als voordeel dat niet alleen de gast, maar ook de horecamedewerker er blij van wordt.	Gasten worden verleid om samen te genieten van lekkere, verse gerechten. Wij geloven dat eten en drinken verbindt, met als resultaat een leuk gesprek, aandacht voor elkaar en een plezierige, effectieve samenwerking. In een gastvrije horeca-omgeving, tijdens een wandeling of op een mobiele werkplek. Eten en drinken bij ProRail is samen genieten door: <u>Verbinding</u> Samen eten en drinken verbindt en draagt bij aan samenwerken, ontmoeten en ontspannen. Eten en drinken speelt hierin op diverse plekken binnen ProRail 24/7 een rol. Of het nu gaat om een ontbijtsessie met collega of klant, samen koken op een VL-Post of de catering tijdens een incident. <u>Verrassing</u> Horeca is ons visitekaartje. Daarom serveren we verrassende menu's, waarbij we ons laten inspireren door culinaire concepten 'van de straat'. We nemen gasten mee in diverse foodcultures, zetten voor iedere gast een stap extra, ook als het gaat om een schone en verzorgde setting. <u>Verleiding</u> Wij verleiden onze gasten niet alleen om gezonde keuzes te maken. Ook samen genieten van vers en lekker eten, is het verleiden waard. Zo motiveren we mensen om even 'uit het werk' te stappen en elkaar echt te ontmoeten. Dat kan in onze fijne omgeving, maar ook - met het grab-and-go assortiment - tijdens een lunchwandeling of in de koffiebar.
Doel	De Foodregisseur geeft invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'Duurzaam' binnen haar dienstverlening, waarbij er binnen de samenwerkingsperiode - vijf (5) jaar- een eco neutrale dienstverlening op eten en drinken onder	De Foodregisseur geeft invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'Persoonlijk' binnen haar dienstverlening, waarbij er binnen vijf (5) jaar ten aanzien van de aspecten maatwerk, bewustwording en aandacht een minimale	De Foodregisseur geeft invulling aan de ambitie en visie ten aanzien van 'Samen genieten' binnen haar dienstverlening, waarbij er jaarlijks een verbetervoorstel wordt gedaan én (in overleg met ProRail) wordt geëffectueerd ten aanzien van de

	verantwoordelijkheid van Foodregisseur wordt gerealiseerd.	klantbelevingsscore van een 7,5 wordt behaald.	elementen verbinding, verrassing en verleiding.
Minimale prestatie indicatoren¹	• Mobiliteit: CO2 emissie per kilometer van (toe)leveranciers, hieronder vallen ook de vliegkilometers. • Mobiliteit: CO2 emissie vervoer eigen medewerkers foodregisseur werkzaam bij ProRail voor zover binnen beïnvloedingssfeer foodregisseur • Materialen: Toename % plantaardige ingrediënten vs dierlijk vertaald naar de CO2 footprint (reductie t.o.v. de nulmeting) • Materialen: KG restafval vs KG verwaarde grondstoffen in de dienstverlening vertaald naar de CO2 footprint • Materialen: %inkoop dat aansluit op de seizoenen • Materialen: Derving percentage vertaald naar de CO2 footprint • Materialen: KG verpakkingsmaterialen vertaald naar de CO2 footprint • Natuur: Reductie ingrediënten/producten van buiten NL/EU vertaald naar CO2 footprint • Natuur: % biologisch geteelde producten t.o.v. totaal assortiment (hiermee zetten we in op minder grondvervuiling en biodiversiteit) • Sociaal: Er is rekening gehouden met toegankelijkheid van het aanbod in de breedste zin van het woord voor mensen met een handicap (Ja/Nee) • Sociaal: Er is rekening gehouden of % assortiment dat voorziet in dieetwensen en (religieuze) eetgewoonte. • Sociaal % SROI medewerkers meegenomen in de dienstverlening.	• Gasttevredenheid op gastbeleving, waarbij in elk geval de aspecten maatwerk, bewustwording en aandacht op alle type concepten op alle locaties worden getoetst. • Medewerkerstevredenheid van de medewerkers van de foodregisseur, waarbij in elk geval minimaal aandacht is voor werkgelek en plezier en vitaliteit van medewerkers, alsook actief aandacht is voor verbeter initiatieven vanuit medewerkers. • De foodregisseur creëert bewustwording rondom vitaliteit, stimuleert initiatieven en draagt bij aan het vitaliteitsbeleid van ProRail. • De foodregisseur voert in al zijn concepten een gezond assortiment dat past binnen de richtlijnen Gezonde Voeding van het Voedingscentrum.	• De foodregisseur initieert en implementeert initiatieven om in te spelen op de continue veranderende behoefte van de ProRail medewerkers en de dienstverlening. • De foodregisseur heeft een proactieve houding ten opzichte van het kernteam vitaliteit. Gezamenlijk worden initiatieven bedacht en geïmplementeerd die de medewerkers van ProRail activeren om bewust de werkplek voor een korte pauze te verlaten.

Tabel 1 ambitie, visie en doelen van ProRail op gebied van Eten & Drinken, op het gebied van 'Duurzaam, Persoonlijk en Samen genieten

De doelstellingen zijn verderop in dit document vertaald naar eisen en worden verder uitgevraagd in de gunningscriteria. Vervolgens zijn de eisen uitgewerkt in een KPI-model, als onderdeel van de contractmanagementsystematiek. Dit is het startpunt van de samenwerking, waarin we gezamenlijk werken aan het invullen van de ambities en doelstellingen (zie hoofdstuk 7 Onze samenwerking).

5.2 Concept eten en drinken

De visie op eten en drinken is uitgewerkt in een eet- en drinkconcept. In het eet en drinkconcept zijn diverse outlets bedacht die – afhankelijk van de grootte en type locatie – toegepast kunnen worden.

De eet- en drinkoutlets bij ProRail geven gasten het gevoel dat ze in **een parkomgeving** zijn. Een park heeft overwegend een recreatieve functie: je bent even weg van werk, mensen komen er om te ontspannen, te wandelen, sporten, mensen te ontmoeten, een broodje of een ijsje om uit het vuistje te eten of juist neer te ploffen op het terras bij één van de eet- en drinkoutlets. **Variatie en verrassen:** gasten kunnen kiezen voor hetgeen waar ze op dat moment behoefte aan hebben door de combinatie van eet- en drinkoutlets, passend bij de grootte en haalbaarheid van de locaties.

Kenmerken van de eet- en drinkoutlets zijn:

- Overwegend recreatieve functie.

¹ Voor een totaal overzicht van indicatoren die minimaal gelden zie het KPI Dashboard (bijlage 12).

- Hoe groter het “park”, hoe meer eet- en drinkoutlets (voorzieningen).
- Beweging en ontspanning wordt aantrekkelijk gemaakt in en rondom de locaties.
- Verschillende faciliteiten, voorzieningen en plekken zowel centraal als afgezonderd.
- Pop-up voorzieningen: inzet van een foodtruck bij grote vraag of evenementen.
- Groene oase door beplanting (rust).
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen: duurzaamheid, biodiversiteit is belangrijk. In het nieuwe concept is de dienstverlening uniform en herkenbaar en wordt maatwerk toegepast op doelgroep niveau.

De eet- en drinkoutlets die toegepast gaan worden op onze locaties zijn:

- Foodmarkt
- Hybride horeca
- Grab & Go
- Koffiebar
- Onbemande koelkast
- Green local delivery
- Vergaderservice
- Banqueting
- Luxe koffiecokner (vanaf 2024 ingang nieuw warme dranken contract)

5.2.1 Concepten foodregisseur

Vanuit de doelstellingen en ambities van ProRail en de visie op eten en drinken hebben wij invulling gegeven aan de concepten. De foodregisseur heeft de regie over de volgende concepten:

Foodmarkt

De foodmarkt is een ware foodbeleving waar de medewerkers van ProRail graag **samen genieten** van de horecabeleving en gastvrijheid en die gericht is op persoonlijk maatwerk. Er wordt ingespeeld op verschillende behoeften van de medewerkers met een wisselend assortiment van broodjes, soepen, salades en warme gerechten. Een creatief en gevarieerd menu wordt samengesteld. De gerechten zijn **divers** en **authentiek** en worden vers gemaakt. Puur en natuurlijk koken: duurzaam en gezond. Gasten worden continu verleid door geuren, geluiden, presentatie en de medewerkers zelf: échte horecabeleving.

Een koffiebar maakt onderdeel uit van de foodmarkt. Hier geen automatenkoffie, maar een mooie pistonmachine en een barista achter de bar. Medewerkers van ProRail kunnen hier de gehele dag koffie, sappen, smoothies en lekkernijen kopen.

Koffiebar

De koffiebar is de ontmoetingsplek waar medewerkers en bezoekers **samen genieten** met de nadruk op **duurzaam**. De gehele dag door is het een komen en gaan van ProRail medewerkers en bezoekers. In deze koffiebar komt de geur van versgemalen bonen je direct tegemoet. Hier geen automatenkoffie, maar mooie pistonmachines en een getrainde barista achter de bar. Keuzevrijheid en **persoonlijk**: gasten kunnen daarnaast ook diverse soorten verse thee (zoals gemberthee, muntthee), zelfgemaakte groente- of fruitsmoothies, lekkernijen of één van de duurzame of gezonde producten aan de counter kopen. De to-go varianten zijn makkelijk aan de counter te bestellen of vooraf te bestellen en op te halen bij het pick-up point.

Hybride horeca

De hybride horeca is dé huiskamer op de ProRail locaties waarin verschillende functies gecombineerd worden: het restaurant en de koffiebar. Door de integratie van meerdere functies kan iedereen **samen genieten** op één plek. Het concept bestaat uit één of twee counters op de kleine locaties en meerdere counters op de grote locaties: de grote espressomachine biedt goede koffie aan, en is nog **duurzaam** ook! De barista kan tegelijk broodjes afbakken en als medewerker daarnaast ook gasten verwelkomen en koffie aanbieden. De gehele dag is een smal, uitgesproken assortiment verkrijgbaar, passend bij het moment van de dag en de **persoonlijke** wensen vanuit de gasten: nadruk ligt op gezonde en duurzame maar wel voedzame snacks (streetfood).

Grab & Go

Een onbemande grab & go oplossing die - tijdens openingstijden van de locatie - toegankelijk is met heerlijk en gezond eten, direct te consumeren, voor ieder moment van de dag passend bij ieders **persoonlijke** keuze. De schappen zijn gevuld met gezonde, **duurzame** en voedzame producten, maar ook koude dranken, snacks en eventueel een premium koffieoplossing of non-food assortiment. De producten zijn van hoog kwaliteitsniveau en worden vers aangeleverd. Gasten kiezen hun producten en rekenen zelfstandig af bij de onbemande kassa. In de deli is geen personeel aanwezig. Beleving wordt geboden door kwaliteit, snelheid en altijd een vers aanbod, gedurende de openingstijden. **Samen genieten** door het maken van een wandeling of door het op een andere plek op te eten.

Onbemande koelkast

Een onbemande koelkast waarin 24/7 (tijdens werkdagen) een smal maar voedzaam assortiment beschikbaar is. De koelkast is gevuld met producten die direct te consumeren zijn, bijvoorbeeld wraps en broodjes. Het assortiment is afhankelijk van **persoonlijke** voorkeuren en maatwerk op locatie. De producten zijn van een hoog kwaliteitsniveau, sluiten aan bij de verschillende tijdstippen van de dag, worden vers aangeleverd en zijn nog **duurzaam** ook. De koelkast is voorzien van

technologie en wordt bijvoorbeeld geopend door het scannen van een pinpas of QR-code + app. Door de technologie worden de producten vervolgens automatisch betaald. Er is plek voor gasten om **samen te genieten** in het zitgedeelte.

Green local delivery

Een **duurzame** lunch te bestellen in samenwerking met ondernemers uit de omgeving en dus lokaal. De lokaal bezorgde lunches kunnen samen worden genuttigd. Thuisbezorgd maar dan speciaal voor op het werk, passend bij ieders **persoonlijke** voorkeur. Door uitsluitend producten te bestellen indien er vraag naar is, wordt voor zo min mogelijk verspilling gezorgd. Zo kunnen medewerkers zelfs op kleine(re) locaties **samen** eten bestellen, ontmoeten en **genieten**.

Vergaderservice (koffie/thee tijdens overleg)

In de concepten wordt onderscheid gemaakt tussen banqueting en vergaderservices. Dit onderscheid wordt gemaakt, omdat er diverse type locaties zijn in het ProRail landschap. In de 24/7 omgeving wordt in het eet- en drinkconcept geïnvesteerd in kwalitatief goede koffie en thee, waardoor de verwachting is dat een vergaderservice onnodig, kostbaar en voor verspilling zorgt. De vergaderservice wordt wél aangeboden op de kantoorlocaties.

Banqueting

Het is mogelijk om tijdens ontmoetingen op kantoor ook eten of drinken te bestellen. Er is een enorme diversiteit aan ontmoetingen binnen de ProRail organisatie waar de inzet van banqueting wenselijk is. De foodregisseur verzorgt een verrassende en variërende lokale banquetingmap qua assortiment maar ook qua presentatie. Dat kunnen (gezonde) lunches en snacks zijn, maar kan ook het verzorgen van catering van bijeenkomsten en recepties zijn (afscheid, jubilea en bezoekers), het leveren en verzorgen van borrels of het verstrekken van een traktatie.

Een uitgebreide toelichting op de concepten is opgenomen in bijlage 11.

6 Scope contract

De foodregisseur is verantwoordelijk voor de volledige product- en dienstverlening van de verschillende eet- en drinkoutlets binnen ProRail:

- Foodmarkt
- Hybride horeca
- Grab & Go
- Koffiebar
- Onbemande koelkast
- Green local delivery
- Vergaderservice
- Banqueting

Onderstaande tabel geeft aan welke diensten op welke locatie beschikbaar dienen te zijn.

Naam locatie	Type locatie	Type concept							
		Foodmarkt	Hybride horeca	Grab&Go	Koffiebar	Onbemande koelkast	Green delivery	Vergader-service	Banqueting
Utrecht de Inktpot/Tulpenburgh	Hoofdkantoor	x		x	x			x	x
Utrecht AHL	Regiokantoor		x			x		x	x
Amsterdam VLTC	Regiokantoor		x			x		x	x
Zwolle Schellepoort	Regiokantoor		x					x	x
Rotterdam Central Post	Regiokantoor		x					x	x
Utrecht De Spot	Vergadercentrum								x
VL-Post Utrecht	Verkeersleidingspost					x	x		x
VL-Post Arnhem	Verkeersleidingspost						x		x
VL-Post Kijfhoek*	Verkeersleidingspost					x	x		x
VL-Post Eindhoven	Verkeersleidingspost					x	x		x
VL-Post Zwolle	Verkeersleidingspost					x	x		x
VL-Post Groningen	Verkeersleidingspost						x		x
VL-Post Alkmaar*	Verkeersleidingspost						x		x
VL-Post Rotterdam*	Verkeersleidingspost						x		x
VL-Post Den Haag*	Verkeersleidingspost						x		x
VL-Post Maastricht	Verkeersleidingspost						x		x
VL-Post Roosendaal	Verkeersleidingspost						x		x
VL-Post Barendrecht**	Verkeersleidingspost					x	x		x
ICB locatie Utrecht	ICB locatie						x		x
ICB locatie Zwolle	ICB locatie						x		x
ICB locatie Schiphol	ICB locatie						x		x
ICB locatie Eindhoven	ICB locatie						x		x
ICB locatie Rotterdam*	ICB locatie						x		x
ICB locatie Amersfoort	ICB locatie						x		x

* VL-Post Den Haag en Rotterdam *Kijfhoek* in 2023 gesloten, VL-Post Alkmaar in 2025

** Locatie Barendrecht wordt in 2023 nieuw geopend

X Dienstverlening- hercontractering op basis van nieuw eten en drinken concept

X Dienstverlening- nieuwe contractering, niet eerder onder één centraal contract onder beheer HFM gebracht

Tabel 2: locaties en dienstverlening in scope

Mogelijke aanpassingen in scope

- Mutaties van locaties: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode locaties zoals benoemd in scope tabel wijzigen. Dit kan zowel een locatie eraf als erbij zijn.
- Mutaties van concepten: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode dienstverleningsconcepten op/afgeschaald worden.
- Omvang van dienstverlening: het is mogelijk dat verwachte volumes van dienstverlening wijzigen gedurende de contractperiode. Dit is nader toegelicht bij de raming in de concept Raamovereenkomst.

De uitgangspunten als ook voorwaarden inzake deze mogelijke scope wijzigingen zijn verder uitgewerkt in de concept Raamovereenkomst.

Producten/diensten	Toelichting (genoemde voorbeelden per producten/diensten zijn niet limitatief)
Locaties	Zie bovenstaand overzicht. Projectlocaties <i>Concept: geen vaste voorzieningen, wel Local, green delivery indien gewenst.</i> Afhankelijk van de aard, omvang en duur van een projectlocatie wordt bekeken welke aanvullende services ter beschikking worden gesteld.
Vergaderservice, banqueting en evenementen	Verzorging van de banqueting activiteiten (vergaderservices, banqueting en evenementen) op de locaties hoofdkantoor, regiokantoren en De Spot Utrecht. De verwachting is dat de huidige vergaderservice en banqueting omzet op de ProRail locaties halveert (50%) in 2021 ten opzichte van 2019 (weergegeven in Bijlage 1). De verzorging van banqueting en evenementen, met uitzondering van vergaderkoffie, kan voor de VL-posten en ICB-locaties op aanvraag besteld worden. Koffie is op deze locaties 24/7 verkrijgbaar vanuit de automaten.
Branding eet- en drinkoutlets	Borging van de branding van de eet- en drinkoutlets van ProRail, passend bij de Visie.
Overname personeel	Overname personeel volgens de voorwaarden zoals opgenomen in de cao voor de contractcatering of volgens de wet overgang onderneming.
Technologie	Het creëren van een optimale guest journey binnen de eet- en drinkoutlets door minimaal: • Het monitoren van realtime data (verkoop, gasttevredenheid, type bestellingen en drukte, voorraadbeheer, derving, kwaliteit en hygiëne) • Het monitoren van voedselverspilling • Gebruik gezondheids- en duurzaamheidsmonitor (een systeem waarin de Foodregisseur inzichtelijk maakt hoe de producten en dienstverlening van de Foodregisseur bijdragen aan de gezondheid of duurzaamheid van mens, milieu en dier. Eten makkelijker en bereikbaarder voor de gast door communicatie: • Ontwikkeling ProRail eet- en drinkapp. • Online bestelservice bij lokale ondernemers of voor banqueting en vergaderservice. • Online vitaliteitsprogramma. • Digitaal en technologische ontwikkelingen voor afrekenen. • Bewustwordingsonderzoeken. • Transparantie in de keten. • Informatie vanuit eet- en drinkvoorzieningen (menu's, allergenen, voeding etc.)

Buiten scope

- Warme drankenautomaten, omdat:
 - het huidige contract met de warme dranken leverancier een maximale looptijd tot maart 2024 kent en we dit wensen te benutten.
 - warme dranken een specifieke markt betreft, wat we separaat wensen te contracteren teneinde een optimale marktwerking te realiseren.
- Advies, ontwerp en inrichting van alle eet- en drinkvoorzieningen; omdat dit een specifieke dienst betreft en reeds separaat gecontracteerd is.
- Keukenapparatuur, horecabenodigdheden en keukenonderhoud, omdat dit een specifieke markt betreft en we dit separaat wensen te contracteren teneinde een optimale marktwerking te realiseren.
- Bouwkundige werkzaamheden omdat dit een specifieke markt betreft en we dit separaat wensen te contracteren teneinde een optimale marktwerking te realiseren.
- Vending automaten (snoep en frisdrank) omdat dit niet aansluit bij de ontwikkelde Visie en Concept voor Eten en Drinken
- Externe evenementen (conform definitie in ROK).

7 Onze samenwerking

7.1 Algemeen

Samen met de toekomstige foodregisseur willen we werken aan een gezond (en lekker) aanbod van eten en drinken nu én in de toekomst. We zoeken een partner die samen met ons de volgende stap gaat zetten en daadwerkelijk impact wil maken. Daarin vinden we het belangrijk dat de dienstverlening continu verbetert op basis van KPI's en data. KPI's die we deels met elkaar opstellen meten we periodiek waarbij er ruimte is om ze tussentijds bij te stellen. Doelen zijn helder geformuleerd en ambitieus, maar ook haalbaar, zodat we zorgen dat beide partijen uitgedaagd blijven om te komen tot verbeteringen en de ambities van ProRail gerealiseerd worden.

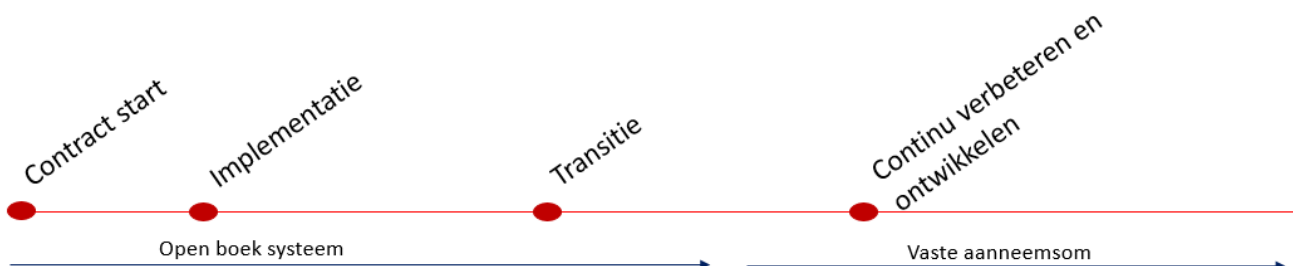
ProRail zet in op het 'wat' gedeelte van de doelen en de foodregisseur krijgt de vrijheid om het 'hoe' in te vullen. We verwachten een ondernemende foodregisseur die onze collega's, ketenpartners en bezoekers verrassen, komt tot nieuwe oplossingen en in kan spelen op trends en ontwikkelingen. De steeds veranderende context vraagt om aanpassingsvermogen gedurende de samenwerking. Wij zijn ons steeds meer aan het ontwikkelen naar een regie organisatie. Daar hoort wat ons betreft ook een nieuwe manier van samenwerken bij, door onder andere meer in te zetten op ketensamenwerking. Wij willen het avontuur aangaan met een nieuwe foodregisseur die samen met ons voor de eet- en drinkdienstverlening met ons meedenken over strategisch partnerschap.

De samenwerking tussen ProRail en de foodregisseur start in een periode van onzekerheid: binnen en buiten ProRail verandert de wereld snel. ProRail kent – versneld door COVID-19 – een nieuw inrichtingsconcept waarbij méér hybride werkvormen worden doorgevoerd: thuis op afstand óf op verschillende (ProRail) locaties. Het nieuwe inrichtings- en serviceconcept heeft gezorgd voor een nieuwe visie op eten en drinken, maar deze moet – in samenwerking met de foodregisseur – nog beproefd worden. Daarbij opgeteld is de organisatie in beweging door een sterk vergrijsde populatie en interne wijzigingen in organisatiesturing. ProRail weet dus nog onvoldoende of het concept volledig omarmd wordt, de exacte bezetting door collega's post covid in de ProRail locaties en als afgeleide het aantal mensen dat de eet- en drinkoutlets gaan bezoeken. Cijfers uit het verleden over de eet- en drinkconsumpties in de ProRail locaties bieden geen goed vergelijk voor toekomstige consumpties.

Deze variabelen hebben ertoe geleid dat ProRail gedurende de looptijd van de samenwerking met de foodregisseur groeit naar een contractvorm waarbij het ondernemersrisico steeds meer verlegd wordt naar de foodregisseur. Bij aanvang van het contract wordt gestart op basis van een 'open boek' contract en groeit naar een 'vaste aanneemsom' contract na verbouwing van de outlets én stabiele bezettingsaantallen.

In de samenwerking maken we onderscheid in drie fasen

1. Implementatiefase (jaar 1): eerste contractjaar: hoe geven we onze samenwerking vorm het eerste jaar?
2. Transitiefase (jaar 1 t/m 3): hoe gaan we samenwerken voor/ tijdens en na de renovatie van eet- en drinkoutlets?
3. Continu ontwikkel- en verbeterfase: hoe gaan we onze samenwerking langjarig vormgeven?



Figuur 6: fasering en contractvormen foodregisseur

In dit hoofdstuk worden de faseringen in de samenwerking en de contractvormen toegelicht.

7.2 Samenwerking in de implementatiefase

De implementatie van het contract start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening en loopt bij voorkeur 3 – tot maximaal 6 - maanden na de ingang van de contractdatum. De basis voor de duurzame samenwerking tussen de Foodregisseur en HFM ProRail wordt vormgegeven in het eerste jaar van het contract tijdens de implementatiefase. ProRail hecht veel waarde aan de tijdige en complete afronding van de implementatie binnen de gestelde termijn van één jaar. Dit komt dan ook tot uiting in de gestelde KPI's zoals opgenomen in het KPI dashboard (Bijlage 12) per fasering. Wij zien de implementatieperiode als de periode waarin de foodregisseur en HFM de werking van de overeenkomst hebben geëffectueerd, getoetst en vraagstukken of onduidelijkheden uit de overeenkomst eten en drinken hebben doorleefd en overwonnen. Tevens zijn de rollen, processen en middelen adequaat ingericht.

Parallel aan de implementatiefase wordt tevens gestart met de transitiefase zodat met de renovaties van de outlets gestart kan gaan worden.

7.2.1 Implementatieplan

Twee weken na definitieve gunning dient de Foodregisseur een implementatieplan in te dienen, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Doel, resultaten, scope, partners van de foodregisseur;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;
- Invulling assortiment per locatie, banqueting map voor vergaderservice en banqueting (per locatie);
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Schouwen en bezoeken van locaties
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard);
- Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Facturatie;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

7.2.2 Implementatieteam

Om de implementatie uit te voeren, te coördineren en te bewaken wordt er een implementatieteam samengesteld, waarin van zowel de foodregisseur als ProRail vertegenwoordiging deelneemt. Het betreft in ieder geval de volgende functies:

Foodregisseur

- Contractmanager en/of implementatiemanager
- Projectmanager
- Experts op specifieke onderwerpen
- Experts duurzaam eten en drinken

HFM ProRail

- Implementatiemanager
- Contractmanager
- Ketenmanager werkplek en services
- Domeinverantwoordelijke locatiecoördinator eten en drinken

7.2.3 Implementatieoverleg

In het implementatieoverleg wordt onder meer de voortgang van de activiteiten besproken, de acties bewaakt, de basisafspraken uit de Overeenkomst getoetst, het afhandelen van de implementatiedossiers besproken en komt de samenwerking tussen partijen aan bod.

▪ Verslag

Van het implementatieoverleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de foodregisseur. Het verslag bestaat uit een samenvatting van wat er besproken is en een geactualiseerde actie- en besluitenlijst. Het verslag wordt binnen een week nadat het overleg heeft plaatsgevonden rondgestuurd, de deelnemers laten binnen vier werkdagen weten of zij aanpassingen/aanvullingen hebben waarnaar deze definitief wordt gemaakt door de foodregisseur.

7.3 Samenwerking in de Transitiefase (jaar 1 t/m 3)

In het realiseren van een optimale beleving voor gasten van onze eet- en drinkoutlets gaat het aanbod van de foodregisseur hand in hand met een passend interieur, signing en presentatiemogelijkheden. Hoe meer dat aansluit bij de wensen van de gasten, hoe hoger de tevredenheid en algehele beleving van de gasten en hoe frequenter de bezoeken aan de outlets. Het huidige interieur, signing en presentatiemogelijkheden in de eet- en drinkoutlets zijn sterk verouderd en passen niet meer in de visie die ProRail heeft op eten en drinken. Daarom worden de eet- en drinkoutlets in onze kantoorlocaties de komende drie jaar door ProRail gerenoveerd. Gedurende deze periode krijgen de outlets een nieuw uiterlijk en nieuwe keukenapparatuur. In 2021 wordt gestart met ProRail grootste outlet 'de Foodmarkt' in het hoofdkantoor in Utrecht. Het overgrote deel van de renovaties gaat plaatsvinden in 2022 (voorbereidingen in 2021). Onderstaand de fasering voor de renovatie van de eet- en drinkoutlets, zie hiervoor ook bijlage 7.

Locatie	2021	2022	2023
Foodmarkt (Tulpenburgh Utrecht)	X		
Hybride Horeca (VLTC Amsterdam)		X	
Hybride Horeca (Admiraal Helfrichlaan, Utrecht)		X	
Koffiebar (Inktpot, Utrecht)		X	
Hybride Horeca (Schellepoort Zwolle)		X	
Grab & Go (Inktpot Utrecht)		X	

Hybride Horeca (Central Post Rotterdam) <i>Renovatie Rotterdam Central Post afhankelijk van verlenging huurovereenkomst</i>			X(?)
--	--	--	------

7.3.1 Vooraangaand aan de renovatie van een eet- en drinkoutlet

Dienstverlening bij aanvang contract

Bij de start van het contract is het merendeel van de outlets nog niet gerenoveerd. Dit betekent dat de foodregisseur haar dienstverlening veelal start in de huidige – deels verouderde - outlets en keukens van ProRail. De opdracht die meegegeven wordt aan de foodregisseur is om het concept zoveel als mogelijk te laden in de verouderde omgeving. Immers de filosofie achter de visie en de concepten kan in ieder geval deels uitgedragen worden door het assortiment. De routing, signing en presentatiemogelijkheden zullen in deze periode niet optimaal zijn. In het de implementatiefase verwachten we van de foodregisseur een plan van aanpak – na schouw van alle locaties – welke (on)mogelijkheden er ontstaan in de huidige staat van de eet- en drinkoutlets om het concept te laden. Daar waar mogelijk wordt voor de locaties die later gerenoveerd worden - medio 2022 en 2023 - losse signing en presentatiemogelijkheden beschikbaar gesteld die al ontwikkeld zijn voor locaties die eerder aan de beurt zijn.

7.3.2 Gedurende de renovatie van een eet- en drinkoutlet

Samenwerking in ontwerptrajecten nieuwe outlets

Voor het renoveren van de locaties heeft ProRail een ontwerp én een horeca ontwikkelteam samengesteld.

Het **horeca-ontwikkelteam** richt zich op het vertalen van de concepten naar het daadwerkelijk serviceniveau, aanbod, werkmethodeken en capaciteiten. Dit zorgt voor het juiste programma en input voor het ontwerpteam. Het **ontwerpteam** richt zich op logistiek, beleving, ontwerp, het gebouw en de techniek.

We verwachten van de foodregisseur dat deze – samen met ProRail en het ontwerp- en adviesbureau F&B - deelneemt aan het **horeca ontwikkelteam**. Binnen het horeca ontwikkelteam worden onder andere de volgende onderwerpen verder uitgewerkt, waarbij de visie op eten en drinken als basis dient:

- Capaciteiten (bezoekersaantallen, zitplaatsen, pakpunten, kassa's e.d.)
- Assortiment analyse: hierdoor ontstaat een beeld over het assortiment en worden bepaald - in het verdere ontwerp - wat de benodigde apparatuur is om te produceren en te presenteren
- Conceptomschrijving: beleving, werkmethodeken, serviceniveau, kleding e.d.

Dit team komt tijdens de eerste fase (schetsontwerp) wekelijks bij elkaar. Tijdens de tweede fase (voorlopig ontwerp) is dit om de 14 dagen en tijdens de laatste fase (definitief ontwerp) is dit om de 21 dagen.

Tijdelijke eet- en drinkvoorziening tijdens realisatiefase

Het renoveren van een outlet betekent ook dat er voor een bepaalde periode geen gebruik gemaakt kan worden van keuken, uitgifte en zitgedeelte. We willen onze gasten uiteraard wel een goed alternatief aanbieden tijdens deze fase. Daarom verwachten we dat de foodregisseur tijdens de renovatie voor een tijdelijke dienstverlening zorgt en een goed alternatief aanbiedt, uiteraard passend bij de visie en kenmerken van de betreffende locatie. We verwachten dat de foodregisseur een plan van aanpak aanbiedt aan HFM voor deze tijdelijke dienstverlening, uiterlijk 3 maanden voor start renovatie. Uiterlijk 2 maanden voor start renovatie is het plan van aanpak goedgekeurd en definitief.

Tijdens deze fase, bij verbouwingen en belemmeringen, zorgt de foodregisseur voor dienstverlening aan de medewerkers van ProRail en biedt creatieve oplossingen in overleg met HFM ProRail. Dit is van toepassing voor alle locaties waarop verbouwingen zullen plaatsvinden.

7.3.3 Na oplevering van de vernieuwde eet- en drinkoutlet

Oplevering eet- en drinkoutlet

Als de eet- en drinkoutlet is gerenoveerd en is opgeleverd verwachten we dat de foodregisseur vanaf dat moment het concept en bijbehorende dienstverlening in de outlet optimaal kan laden.

Overgang contractvorm

Indien de foodregisseur start met haar dienstverlening in een nog niet gerenoveerde outlet wordt gekozen voor een open boek contract met resultaatverplichting. De contractvorm van een locatie wordt overgezet naar een vaste aanneemsom als:

1. de locatie is gerenoveerd (conform opleverrapport)
2. stabiel pandgebruik geconstateerd is gedurende een periode van 6 maanden

De foodregisseur en HFM houden elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen en informeren elkaar tijdens de kwartaalgesprekken en middels de rapportages.

Continu ontwikkelen van concept en verwerken van aanpassingen in interieur

Continu verbeteren vinden we belangrijk in dit proces. Daarom wordt er na realisatie evaluatierondes gepland zodat we tijdig feedback ophalen om te verwerken in de komende ontwerpen. Dat kan gaan over wijzigingen in het ontwerp, maar kan ook gaan over display, signing oid waar gedurende de looptijd op wordt doorontwikkeld.

7.4 Eerste verbouwing - de Foodmarqt Q4 2021

ProRail is voornemens om de renovatie van de Foodmarqt uit te voeren in 2021, omdat deze aansluit bij tijdslijnen die er zijn om ook de werkomgeving van deze locatie te verbouwen. Het horeca ontwikkelteam, alsook het ontwerpteam starten in week 19 2021 met het ontwerpproces voor het concept Foodmarqt in de Tulpenburgh. Naar verwachting wordt het Definitief Ontwerp (DO) afgerond in week 33. Omdat de contractering van de Foodregisseur dan nog niet is afgerond is het niet mogelijk voor de Foodregisseur deel te nemen in het ontwerpteam voor de renovatie van de Foodmarqt. Er zullen enkele aannames gedaan worden over de concept invulling door de foodregisseur om het ontwerp zoveel mogelijk te laten aansluiten op de visie eten en drinken. Wijzigingen in het ontwerp door de foodregisseur zullen – voor de Foodmarqt- zeer beperkt (technische aanpassingen) doorgevoerd kunnen worden.

Na afronding van het ontwerptraject voor de Foodmarqt worden alle inkooptrajecten (buiten scope Foodregisseur) gestart zodat in Q4 de realisatie kan plaatsvinden. In Bijlage 13 wordt een eerste impressie van de outlet gedeeld.

Bij aanvang van de dienstverlening door de foodregisseur is de Foodmarqt dus nog niet gerealiseerd. ProRail verwacht dat de foodregisseur een tijdelijke voorziening treft om de gasten op deze locatie gedurende de verbouwing een tijdelijk eet- en drink aanbod te bieden.

7.5 Samenwerking tijdens continu ontwikkel- en verbeterfase

Na de implementatiefase en transitiefase zijn de eet- en drinkoutlets conform Visie en het concept op eten en drinken gerealiseerd. In deze fase vindt stabilisatie plaats en volgt de overgang van openboek naar vaste aanneemsom.

Continu leren, verbeteren en ontwikkelen vinden we belangrijk bij ProRail en HFM. We willen dan ook graag samen met de foodregisseur afspraken maken hoe we onze samenwerking langjarig vormgeven, hoe we elkaar blijven prikkelen, inspireren en samen continu leren en ontwikkelen. De basis hiervoor betreft dit Programma van Eisen, de gestelde KPI's in het dashboard (Bijlage 13), de beantwoording van Foodregisseur op de Gunningscriteria en tot slot de verbeterpunten zoals met elkaar vastgesteld na afronding van de implementatiefase en de transitiefase.

7.6 Uitgangspunten contractvormen

Open boek contract (implementatiefase en transitiefase, jaar 1 t/m jaar 3)

Gedurende de open boek periode zal de foodregisseur factureren op basis van een vast bedrag per maand waarbij maandelijks verrekening wordt toegepast op basis van een transparante winst- en verliesrekening. Het open boek contract bevat een taakstellende resultaatverplichting. De taakstellende resultaten zijn het brutowinstpercentage (de formule voor de berekening van de brutowinstmarge is $(\text{omzet} - \text{inkoop}) / \text{omzet}$), de vaste algemene kosten en de managementfee. De personeelskosten zijn gemaximeerd op de kosten van de medewerkers zoals deze zijn overgenomen vanuit de huidige dienstverlener, of op het aantal medewerkers dat de foodregisseur nodig heeft voor het uitvoeren van het eten en drinken concept. De kosten en ratio's worden weergegeven in het Prijzenblad.

Vaste aanneemsom (verbeter- en ontwikkelfase, vanaf jaar 3)

Bij de vaste aanneemsom factureert de foodregisseur maandelijks een vast bedrag per locatie voor de dienstverlening zoals beschreven in het programma van eisen. Een overschrijding van de aanneemsom komt voor rekening van de foodregisseur, een onderschrijding van de aanneemsom komt ten gunste van de foodregisseur.

Open boek én vaste aanneemsom

Vergaderservices en banqueting worden op basis van vaste verrekenprijzen of een offerte gefactureerd.

7.7 Financiële contractwerking (zowel open boek als vaste aanneemsom)

ProRail kent geen afnameverplichting qua vergaderservices, banqueting en maatwerk aanvragen. Ten aanzien van de prijsvorming in de Overeenkomst onderscheiden we de volgende onderdelen, specificatie vindt plaats per locatie en type concept:

Vaste kosten eet- en drinkvoorzieningen (loonkosten, ingrediëntskosten en algemene kosten)

- De loonkosten die opgenomen zijn in de begroting ten behoeve van de reguliere activiteiten eten en drinken. 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 vakantietoelage, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoelage, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.
- De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen en worden verwerkt in verstrekkingen.
- 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.

Managementfee

Voor het managen van de samenwerking kan een managementfee in rekening gebracht worden. De eisen ten aanzien van de samenwerking staan in dit Programma van Eisen, Hoofdstuk 9. De managementfee maakt onderdeel uit van de begroting.

Banqueting - Vaste verrekenprijzen vergaderservices en arrangementen

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 en afwassen en algemene kosten) zijn opgenomen in de prijs van het arrangement. De VVP is inclusief btw.

Banqueting - Loonkosten

Voor de personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergaderservice en/of banqueting activiteiten, evenementen of maatwerkactiviteiten wordt een integraal banqueting uurtarief afgesproken. Dit integrale uurtarief banqueting wordt door de foodregisseur weergegeven in het Prijzenblad en omvat dezelfde posten als bij het integrale uurtarief reguliere activiteiten rondom eten en drinken weergegeven.

7.8 Uitgangspunten samenwerking

De doelstellingen uit hoofdstuk 5.1 (onze behoefte en ambitie) vertalen we naar de manier waarop we willen samenwerken met onze partners:

- Partnerschap: we streven naar een partnerschap waarin een wezenlijke bijdrage wordt geleverd aan de (integrale) beleving van de werkomgeving en een partnerschap wat van toegevoegde waarde is voor ontmoeten en samenwerking.
- Samen: we zorgen voor samenhang tussen de ambities van HFM en ProRail, de uitvoering van de service en de communicatie met de stakeholders/gebruikers van de locatie. Processen, werkwijzen en expertise worden met elkaar afgestemd en gedeeld. Als partner laat je zichtbare en meetbare verbeteringen zien in de dienstverlening, prestaties en voortgang op de ambities en doelstellingen.
- Al lerend doen: we willen continu leren, ontwikkelen en verbeteren met elkaar. Niet ieder idee hoeft al volledig uitgedacht te zijn om mee aan de slag te gaan. Een briljante mislukking maar met een goed voorbereide poging om waarde te creëren, maar met een andere uitkomst dan gepland. En daar leren we van.
- Flexibiliteit: aanpassen aan veranderingen in onder meer beleid en strategie, de markt of samenleving.
- Open houding: we zijn kritisch naar elkaar toe en streven hetzelfde doel na; realiseren van maximale klantwaarde in een veranderende context.

7.9 Werken bij ProRail

Binnen ProRail werken dagelijks duizenden mensen aan het verbinden, verbeteren en verduurzamen van de spoorse infrastructuur. Niet alleen onze eigen medewerkers, maar ook bijvoorbeeld inhuurkrachten, leveranciers en partners bezoeken onze locaties of werken nauw met ons samen. Als organisatie met een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij daarom een paar spelregels van werken bij ProRail afgesproken. Daarnaast stelt ProRail hoge beveiligingseisen om het primair proces te waarborgen. Van de foodregisseur wordt verwacht dat hij kennis heeft van het beleid, dit respecteert en zich conformeert aan de afspraken.

- **Gedragscode:**
De Gedragscode van ProRail beschrijft het gewenste gedrag dat ondersteunend is aan de kernwaarden en missie van ProRail en geeft de belangrijkste gedragsregels weer die moeten worden nageleefd. Zie Bijlage 14.
- **Huisregels ProRail:**
De Huisregels van ProRail beschrijven de belangrijkste huisregels weer die gelden in onze panden. Zie Bijlage 15.
- **Toegangsbeleid:**
Binnen ProRail geldt een strikt toegangsbeleid om het primair proces van ProRail te waarborgen. Het doel is om onbevoegden buiten de deur te houden en tegelijkertijd voor bevoegden toegankelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Zie Bijlage 16.

8 Contractmanagement

Momenteel wordt het strategisch contract- en leveranciersmanagement verder ontwikkeld binnen HFM. Samen met de foodregisseur willen dit verder vormgeven gedurende de contractperiode.

8.1 Contractmanagement

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en toetsen, zijn de gestelde eisen uit het PvE nader uitgewerkt in een KPI-dashboard. Resultaatgebieden vormen de basis van dit dashboard en bestaan uit meerdere KPI's. Een KPI (Kritische Prestatie Indicator) beschrijft wat ProRail nodig heeft om succesvol te zijn in de betreffende overeenkomst. Het KPI-dashboard is opgenomen in Bijlage 12. In [tabblad 1](#) van het document is een toelichting opgenomen, [tabblad 2](#) betreft de KPI's voor de implementatiefase, in [tabblad 3](#) de KPI's voor de transitiefase en in [tabblad 4](#) worden de KPI's voor de continu leren en ontwikkelen fase beschreven.

Voor sommige KPI's is bij aanvang van de aanbesteding bekend hoe deze gemeten en genormeerd worden. Voor andere KPI's geldt dat HFM en de foodregisseur gezamenlijk, tijdens de implementatieperiode, de inhoud en scores vaststellen met in acht name van de in het PvE gestelde eisen. Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door de Samenwerkingspartner gestand te worden gedaan en deze zijn tevens maatgevend voor de invulling van KPI's.

Naast de prestatieafspraken uit het KPI Dashboard, de communicatiematrix (Bijlage 17), het nog op te stellen VERI-model (voorbeeld in Bijlage 18) en dragen de afspraken over integraal samenwerken en flexibiliteit bij tot verduidelijking in de verwachtingen. HFM of een onafhankelijke derde partij toetst periodiek – op basis van het KPI dashboard - dat de prestaties worden behaald. De Samenwerkingspartner dient deze wijze van werken te onderschrijven en gedurende de duur van de Overeenkomst mee te werken aan de invulling, verbetering en verfijning.

De Contractmanager HFM toetst gedurende de contractperiode – op basis van het KPI-model - periodiek of de prestaties worden behaald. Zowel binnen een kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Daarbij moet het de intentie zijn van de foodregisseur dat per KPI 100% wordt voldaan (en/of de maximaal te behalen percentages per KPI).

Indien op één resultaatgebied een eindscore wordt behaald lager dan 75%, dan is HFM gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. [ProRail kan van de foodregisseur een plan van aanpak \(verbeterplan\) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat de foodregisseur niet heeft voldaan aan alle KPI's. Indien na 6 maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de Raamovereenkomst ontbinden.](#)

In het eerste jaar geldt dit alleen voor de KPI's uit het KPI-model [tabblad 2 Implementatie](#). Vanaf het tweede jaar geldt dit voor de KPI's uit [tabblad 2 3 \(Transitie\)](#) en [tabblad 4 \(Continu verbeteren en ontwikkelen\)](#) van het dashboard, [inclusief de zelf aangedragen KPI's van de Foodregisseur](#). Vanaf het tweede jaar geldt dit voor [de KPI's uit tabblad 3 en 4 van het dashboard](#). [Het KPI dashboard wordt vastgesteld in het implementatiejaar.](#)

HFM dient de foodregisseur (conform communicatiematrix) te informeren over de behaalde resultaten. Bij aantoonbare tekortkoming in de naleving van de vereiste prestaties door de foodregisseur, is HFM gerechtigd de overeenkomst te ontbinden conform de voorwaarden uit de overeenkomst. Mochten HFM en de foodregisseur niet tot overeenstemming komen over de toetsing dan wordt, op kosten van de foodregisseur, een onafhankelijke derde partij om een bindend advies gevraagd. Mede op basis van de door foodregisseur behaalde resultaten, besluit HFM of gebruik wordt gemaakt van de verlengingsopties.

Rapportages

De foodregisseur is verantwoordelijk voor de kwartaal en jaarlijkse verslaglegging. De foodregisseur verstrekt per kwartaal binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand.

Begroting

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 september) aan het nieuwe kalenderjaar, door de foodregisseur een begroting per locatie voor de eet- en drinkvoorzieningen opgesteld. De begroting is minimaal verdeeld in de onderstaande onderdelen. De foodregisseur geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van alle kosten en omzetten:

- Omzet;
- Ingrediëntkosten;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Management fee (indien van toepassing).

Bij het opstellen van de begroting gaat de foodregisseur uit van het model zoals opgenomen in de Bijlage 20 (Prijzenblad). Na goedkeuring geldt de begroting als taakstellend budget en maakt een onlosmakelijk deel uit van het contract.

8.2 Taken, rollen en verantwoordelijkheden

De contractmanager is aanspreekpunt voor de Foodregisseur op strategisch/tactisch niveau en de domeinverantwoordelijke is aanspreekpunt op tactisch/operationeel niveau. Een overzicht van stakeholders, rollen en functies wordt hieronder weergegeven.

Rol	Verantwoordelijkheden
<i>ProRail</i>	
HFM-management	Eindverantwoordelijk voor de te leveren facilitaire processen, diensten en producten.
Ketenmanager Werkplek & Services HFM	Verantwoordelijk voor het opstellen van generiek beleid en conceptontwikkeling in de specialisatie van de keten en draagt dat bedrijfs breed uit. De ketenmanager vertaalt de klantbehoefte, op basis van trends en ontwikkelingen, naar beleid en concepten. De ketenmanager draagt daarbij zelf zorg voor het bijhouden van bedrijfskundige trends en ontwikkelingen. De ketenmanager is tot slot verantwoordelijk voor het totaaloverzicht van prioriteiten en de kwaliteitsborging binnen het beleid en de concepten. En draagt zorg voor randvoorwaarden en tijdige bijsturing voor implementatie en borging.
Contractmanager HFM	Landelijk strategisch en tactisch aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor strategisch contract- en leveranciersmanagement (o.a. classificering contracten), het managen van contracten en KPI's. Is op de hoogte van trends en ontwikkelingen bij de klant en de markt. Werkt nauw samen met Vakspecialist Werkplek & Services en de Domeinverantwoordelijke.
Vakspecialist Werkplek & Services HFM	Vertaling visie en strategie eten en drinken vanuit inrichtingsonderlegger Werken als een PRO richting tactisch en operationeel niveau. Op de hoogte van trends en ontwikkelingen klant en markt.
Domeinverantwoordelijke eten en drinken HFM	Landelijk operationeel aanspreekpunt voor het domein 'eten en drinken'. Hij/zij behartigt de belangen van de operatie in de gesprekken op tactisch niveau. De domeinverantwoordelijke werkt veel samen met de contractmanager om te zorgen dat de dienstverlening in de operatie goed verloopt en dat er aan de contract afspraken wordt voldaan.
Klantmanager HFM	De klantmanager is verantwoordelijk voor het in kaart brengen van ontwikkelingen rondom de ProRailstrategie, de organisatie en de daaraan gerelateerde directies. De klantmanager creëert hiermee inzicht en overzicht in de klantbehoefte en zorgt dat HFM op tijd kan anticiperen.
Locatiecoördinator HFM	Operationeel aanspreekpunt. Verantwoordelijk voor uitvoering van dienstverlening op locatie. Volgt ontwikkelingen bij de klant. Werkt nauw samen met domeinverantwoordelijke en stuurt de servicemedewerker aan.
Projectmanager HFM	Inrichten projectorganisatie en verantwoordelijk GOTIK (geld, organisatie, tijd, informatie en kosten). Uitvoering geven aan het project en overdracht aan de operatie HFM.
Adviseur Duurzaamheid HFM	Adviseert het projectteam en HFM op het gebied van duurzaamheid en schrijft beleid. Werkt nauw samen met vakspecialist en ketenmanager Werkplek & Services.
Servicemedewerker HFM	Ondersteunende rol aan locatie coördinator.
Facility Desk HFM	Operationele aansturing van leveranciers, ondersteuning voor de gehele HFM organisatie en eerste contactpunt voor facilitaire vragen voor ProRail.
<i>Extern ProRail</i>	
Foodregisseur	Verantwoordelijk voor de te leveren product- en dienstverlening en samenwerking zoals overeengekomen in het PvE en Overeenkomst. De foodregisseur voert de regie over de verschillende concepten voor de locaties van ProRail die onderdeel uitmaken van deze aanbesteding. De concepten kunnen door de foodregisseur zelf of onder verantwoordelijkheid van de foodregisseur worden uitgevoerd.
Bouwkundige aannemer	Verantwoordelijk voor het bouwkundig aanpassen en opleveren van de eet- en drinkoutlets conform de kaders zoals aangegeven door het Ontwerp- en Adviesbureau.
Leverancier keukenapparatuur	Verantwoordelijk voor het leveren van de keukenapparatuur conform het ontwerp voor eten en drinken zoals aangegeven door het Ontwerp- en adviesbureau.
Ontwerp- en adviesbureau F&B	Verantwoordelijk voor het ontwerpen van de keukens/uitgifte conform de kaders van het eet-en drinkconcept.
Ontwerp- en adviesbureau zitgedeelte	Verantwoordelijk voor het ontwerpen van het zitgedeelte conform de kaders van het eet-en drinkconcept.
Ingenieursbureau (IB)	Ingenieurs/bouwkundige expertise in het proces bij eet- en drinkoutlets over impact op een bouwkundig/elektrotechnisch ontwerp en helpen opstellen van het PvE voor de verbouwing van de ProRail locaties.
Ontwerpteam eet-en drink outlets	Voor het renoveren van de locaties heeft ProRail een ontwerp én een horeca ontwikkelteam samengesteld, bestaande uit: HFM ProRail, foodregisseur, ontwerp-bureau F&B, ontwerp-bureau zitgedeelte, ingenieursbureau, en anderen.

Tabel 2: taken, rollen en verantwoordelijkheden

Een duidelijke structuur in rollen, te leveren producten, overleggen, rapportages en escalaties is essentieel in de samenwerking. De communicatiematrix (Bijlage 17) wordt op basis hiervan gezamenlijk vormgegeven, en tijdens de implementatieperiode definitief samen vastgesteld. De foodregisseur en HFM dragen zorg dat de rollen kwalitatief en kwantitatief zijn ingevuld gedurende de overeenkomst. In het voorbeeld van het VERI-model (Bijlage 18) zijn de processen en verantwoordelijkheden hierin aangegeven. In de implementatiefase dienen de foodregisseur en ProRail het VERI-model te actualiseren en te vullen met de juiste functies.

9 Eisen

Algemeen	
1.	De foodregisseur sluit aan bij de Visie van ProRail (Bijlage 10) en exploiteert de eet- en drinkoutlets op zo'n wijze dat de Visie op eten en drinken maximaal tot uiting komt.
Duurzaam	
Duurzaam: ambitie en doelstellingen	
2.	De foodregisseur sluit maximaal aan bij de visie van ProRail, de duurzaamheidsambitie en leidende principes HFM van ProRail en en geeft invulling aan de visie op eten en drinken, pijler duurzaam (de vijf sporen: vijf sporen van duurzaamheid: mobiliteit, energie, materialen, natuur en sociaal) welke is opgenomen in Bijlage 5. De foodregisseur maakt hiervoor gebruik van een groeimodel dat jaarlijks wordt geüpdatet.
3.	De foodregisseur geeft binnen zijn gehele dienstverlening invulling aan het voorkomen van voedselverspilling binnen de eet- en drinkoutlets door de afvalstromen inzichtelijk te maken, monostromen te verwaarden en het restafval te verminderen, maakt het meetbaar in een KPI en neemt dit op in de managementrapportages.
4.	De foodregisseur en de partners kopen (zoveel mogelijk) circulair in. De essentie van circulair inkopen is dat de foodregisseur 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.
5.	Lokale ondernemers of ketenpartners wordt een podium geboden binnen de eet- en drinkoutlets.
Impact	
6.	Jaarlijks voert de foodregisseur een CO ₂ -meting uit voor de scope van dit contract. De foodregisseur gebruikt als nulmeting de rapportage en gegevens uit Bijlage 6. Hierbij hanteert hij scope 1,2,3 en als meetprotocol het Green House Gas protocol.
7.	De foodregisseur voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO ₂ uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, een transitie plaatsvindt van het gebruik van dierlijk eiwit naar plantaardig eiwit, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, er alternatieven zijn voor disposables of single-use plastics, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden.
8.	De foodregisseur voert een duurzaam assortiment dat past bij de duurzaamheidsambitie zoals weergegeven in Bijlage 5.
9.	Duurzame productie en operatie wordt nagestreefd zoals (maar niet gelimiteerd tot) individuele portionering, terugdringen niet duurzame monoverpakkingen, meer gebruik retourverpakkingen, zo min mogelijk verspilling doordat het aanbod aansluit op de vraag en een derving percentage dat reduceert gedurende de contractduur (eet- en drinkoutlets en banqueting).
10.	De standaard is herbruikbaar servies. De foodregisseur ontmoedigt het gebruik van disposables en daar waar mogelijk worden de disposables uitgefaseerd. Indien dit niet mogelijk is dient inschrijver biobased of gerecyclede disposables te verstrekken.
Sociale duurzaamheid	
11.	De foodregisseur verwerkt sociale duurzaamheid binnen de eet- en drinkoutlets waarbij minimaal 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting. Deze verplichting levert geen verdringing van de huidige medewerkers op de arbeidsmarkt op.
12.	De foodregisseur vult de social return verplichting in door middel van de mogelijkheden zoals aangegeven in Bijlage 5.
13.	De foodregisseur draagt maximaal bij aan diversiteit en inclusiviteit en geeft hier invulling aan gedurende de gehele contractperiode.
14.	Op het moment dat de foodregisseur social return inzet wordt in ieder geval voldaan aan de aanvullende criteria zoals deze zijn opgenomen in Bijlage 5.
MVI-criteria	
15.	De foodregisseur conformeert zich aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon in de gehele keten zoals omschreven in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid in criterium 3, criteriumcode 014.09.
16.	100% van de enkelvoudige dierlijke producten voldoen aan milieu- en dierenwelzijnsriteria zoals omschreven in de MVI-criteria.
17.	Van de niet-dierlijke producten van buiten Europa voldoet 100% aan milieueisen zoals omschreven in de MVI-criteria.
18.	De door de foodregisseur in te zetten schoonmaakmiddelen hebben een zo laag mogelijk belasting op het milieu. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig (conform MVI-criteria schoonmaak).

19.	De foodregisseur gebruikt verpakkingen die geschikt zijn voor hergebruik. Ook zet de foodregisseur waar mogelijk verpakkingen in van gerecycled materiaal. Indien dit niet mogelijk is worden verpakkingen gebruikt die geschikt zijn voor recycling. Het gebruik van multilayers en samengestelde verpakkingen wordt vermeden.
-----	---

Vitaliteit en gezond

20.	De foodregisseur creëert bewustwording rondom vitaliteit (zowel online als offline door middel van storytelling en nudging van het belang van vitaliteit), stimuleert initiatieven en draagt bij aan het vitaliteitsbeleid van ProRail. De foodregisseur zoekt hierin proactief contact met het kernteam vitaliteit van ProRail.
21.	De foodregisseur voert in al zijn concepten een gezond aanbod waarmee wordt bedoeld dat het aanbod past binnen de Richtlijnen Gezonde Voeding van het Voedingscentrum. Het aanbod voegt iets toe aan de gezondheid zonder dat er op smaak wordt ingeleverd.
22.	De foodregisseur faciliteert de medewerkers en gasten van ProRail in het maken van duurzame en gezonde keuzes doordat dit de makkelijkste en de meest aantrekkelijke keuze is. Minimaal 60% van het assortiment in de eet- en drinkoutlets is gezond gedurende het eerste contractjaar, dit groeit naar 80% in de daaropvolgende jaren. Minder gezonde producten verdwijnen niet uit het assortiment bij aanvang van het contract.
23.	Reclame-uitingen van de foodregisseur promoten een gezond eetpatroon en een lage milieu voetafdruk.

Concepteisen eet- en drinkoutlets

24.	De foodregisseur voorziet in een haalbaar maatwerk eet- en drinkconcept per locatie (eet- en drinkoutlets zoals opgegeven in de scope) dat blijft verrassen en past bij de ProRail identiteit.
25.	De identiteit van de eet- en drinkoutlets is herkenbaar, passend bij ProRail en voldoet aan de kenmerken zoals omschreven in hoofdstuk 5.2. ProRail werkt aan een herkenbare uitstraling van al haar locaties.
26.	De foodregisseur geeft invulling aan de eet- en drinkoutlets zoals ze per locatie staan omschreven in hoofdstuk 5.4.
27.	De foodregisseur gaat uit van de minimale openingstijden zoals hieronder aangegeven bij iedere eet- en drinkoutlet. De eet- en drinkoutlets mogen langer open zijn, dan de minimale aangegeven tijden, zolang dit niet tot hogere kosten leidt. In overleg en met toestemming van ProRail kunnen de minimale openingstijden afgeschaald worden.
28.	De foodmarkt (hoofdstuk 5.4) is gedurende werkdagen geopend van 11:30 en 14:00 uur . Een koffiebar maakt onderdeel uit van de foodmarkt is geopend van 7:00 tot 17:00 uur gedurende werkdagen. De foodregisseur stimuleert dat medewerkers van ProRail de foodmarkt of de koffiebar gebruiken om elkaar én externe gasten te ontmoeten, te eten, te overleggen en te werken. Het zijn bemande concepten.
29.	De koffiebar (hoofdstuk 5.2) is geopend van 7:00 tot 17:00 uur gedurende werkdagen. Het is een bemand concept, premium koffie is verkrijgbaar, het assortiment sluit aan bij de visie van ProRail, past bij de momenten van de dag en de bedrijfsvoering sluit maximaal aan op de duurzaamheidsvisie van ProRail. Het is aan de foodregisseur om het concept flexibel op- en of af te schalen, zolang het niet zorgt voor bijkomende kosten voor ProRail.
30.	De grab & go (onbemande deli) (hoofdstuk 5.4) is op werkdagen geopend gedurende de openingstijden van De Inktpot (07:00-19:00 uur) geopend en is geen verblijfsplaats maar ingericht op take-away. Het assortiment bestaat uit food, dranken en eventueel non-food artikelen.
31.	De hybride horeca (hoofdstuk 5.2) is gedurende werkdagen de gehele dag geopend van 7:00 tot 17:00 uur. ProRail wil stimuleren dat medewerkers de hybride horeca gebruiken om elkaar én externe gasten te ontmoeten, te eten, te overleggen en te werken. Het is een bemand concept. Premium koffie is hier verkrijgbaar. Het assortiment sluit aan bij de momenten van de dag en bij de Visie eten en drinken van ProRail.
32.	De onbemande koelkast (hoofdstuk 5.2.) maakt het mogelijk om voedzame maaltijden en andere food producten 24/7 te verkrijgen. De foodregisseur is verantwoordelijk voor het leveren en onderhouden van de koelkasten, storingsen en het aanleveren van het assortiment. De jaarlijkse kosten inclusief Technisch Service Onderhoud (TSO) worden in het prijzenblad inzichtelijk gemaakt.
33.	Green local delivery (hoofdstuk 5.2) wordt geleverd op de locaties die vallen binnen de scope zoals aangegeven in de tabel 1 van dit PvE, stimuleert duurzame en lokale initiatieven en kan digitaal besteld worden door alle ProRail medewerkers. De foodregisseur zorgt voor het bestelsysteem.
34.	Voor het online bestellen van eten en drinken geldt dat een gast altijd via het ProRail systeem naar de bestelwebsite gaat. De ProRail medewerkers maken in het ProRail systeem een keuze voor deze service, de koppeling hiertussen moet voldoen aan de Aansluitvoorwaarden KA ProRail, zie bijlage 19. De exacte inrichting wordt tijdens de implementatiefase bepaald.
35.	Binnen de verschillende horeconcepten wordt door de foodregisseur een consequent en transparant prijsbeleid gevoerd waarbij de foodregisseur vrij is de verkoopprijzen van de producten te bepalen. Hierbij wordt rekening gehouden met de medewerkers die een klein besteedbaar budget hebben. Deze medewerkers moeten in gelegenheid worden gesteld om een gezonde en duurzame lunch samen te stellen en zich op deze manier ook welkom voelen.
36.	De signing en presentatie van producten sluit aan bij de visie van ProRail. De foodregisseur informeert haar gasten minimaal over de samenstelling van producten, menu en de prijsstelling

Vergaderservices en Banqueting

37.	De duurzaamheidsvisie, het vitaliteitsbeleid en visie op eten en drinken van ProRail worden t.a.v. vergaderservices en banqueting maximaal nagestreefd. Een verrassende en variërende lokale banquetingmap qua assortiment maar ook qua presentatie: lunch-, diner-, vergader en borrelarrangementen.
-----	---

38.	De banquetingmap is digitaal inzichtelijk voor medewerkers van ProRail. De foodregisseur is verantwoordelijk voor het minimaal jaarlijks actualiseren van de banquetingmap.
39.	Banqueting is beschikbaar: - Regiokantoren/ hoofdkantoor: tussen 08:00 – 17:00 uur (doordeweekse dagen) - VL-posten en ICB-locaties: banqueting op aanvraag beschikbaar, naast reguliere openingstijden ook 's avonds en in het weekend - De Spot: banqueting op aanvraag beschikbaar, naast reguliere openingstijden ook 's avonds en in het weekend. Voor dienstverlening buiten de reguliere aanwezigheidstijden van de foodregisseur, kan de foodregisseur na akkoord van ProRail, extra kosten in rekening brengen.
40.	Na afloop van vergaderservices en banqueting worden de gebruikte materialen door medewerkers van de foodregisseur zo snel mogelijk na afloop, in ieder geval voor de volgende vergadering -opgehaald en schoongemaakt. Bij een vergadering of banquetingactiviteit buiten de reguliere werktijden wordt gezocht naar de meest efficiënte oplossing, in ieder geval op dezelfde dag retour.
41.	De reserverings- en annuleringsprocedure ten behoeve van bestellingen van de vergaderservices en banqueting is aan de foodregisseur. De foodregisseur heeft een grote mate van flexibiliteit ten aanzien van de besteltermijn en het accepteren van wijzigingen van aantallen personen, tijdstippen of annuleringen. ProRail verwacht een oplossingsgerichte houding van de foodregisseur bij last minute bestellingen (op dezelfde dag) in relatie tot duurzaamheid.
42.	Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banqueting is de foodregisseur de preferred supplier. ProRail behoudt zich het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om banqueting. De foodregisseur heeft derhalve geen exclusiviteit ten aanzien van banqueting
43.	Evenementen behoren niet tot de scope van de foodregisseur. Indien de situatie zich voordoet dat een derde wordt ingehuurd ten behoeve van een evenement in opdracht van ProRail HFM en dat de beschikbare voorzieningen aan deze derde ter beschikking worden gesteld, dan zullen per situatie afspraken worden gemaakt tussen ProRail en de foodregisseur.
44.	Voor banqueting activiteiten die maatwerk vragen wordt door de foodregisseur een offerte gemaakt.
45.	De foodregisseur heeft een eigen bestelsite voor de aanvragen van vergaderservices en banqueting. Op deze bestelsite zijn de banquetingmap en de vastgestelde prijzen opgenomen. De foodregisseur is verantwoordelijk voor deze bestelsite (ook het beheer). De ProRail medewerkers maken in het ProRail systeem een keuze voor deze service, de koppeling hiertussen moet voldoen aan de Aansluitvoorwaarden KA ProRail, zie bijlage 19. De oplossing moet voldoen aan de Aansluitvoorwaarden KA ProRail en IBB1.6 Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer. Zie bijlage 20. De exacte inrichting wordt tijdens de implementatiefase bepaald.
46.	Bestaande cateringpassen (pas waarmee afdelingen op rekening kunnen eten en drinken in de eet- en drinkoutlets) op afdelingsniveau worden overgenomen door de foodregisseur. Deze mogelijkheid wordt uitgefaseerd gedurende het contract. Er worden geen nieuwe cateringpassen meer op afdelingsniveau uitgegeven.

Assortiment

47.	Het assortiment verkrijgbaar in de eet- en drinkoutlets wordt afgestemd op de behoefte van de medewerkers werkzaam op iedere locatie. Het assortiment in de eet- en drinkoutlets mag per locatie anders van samenstelling zijn, echter de prijsstelling is in soortgelijke eet- en drinkoutlets gelijk.
48.	De foodregisseur is vrij het assortiment van zowel de eet- en drinkoutlets als banqueting naar eigen inzicht te bepalen, zolang dit aansluit bij de doelstellingen en de visie van HFM en ProRail.
49.	De foodregisseur verstrekt gratis water in de eet- en drinkoutlets.

Inkoop, productie en afval

50.	De foodregisseur werkt uitsluitend samen met leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.
51.	De foodregisseur houdt rekening met de mobiliteitsbewegingen ten aanzien van logistieke bevoorrading in de toekomst aangezien de locaties in grootstedelijk gebied zijn gevestigd waarbij vrachtverkeer uit de binnenstad steeds vaker wordt geweerd. In Utrecht geldt dat de gemeente in 2025 streeft naar volledig uitstootvrij bevoorraden in de binnenstad.
52.	De foodregisseur vindt de balans tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen, de versheid van de producten en de door de leveranciers van de foodregisseur te maken transportkilometers.
53.	De productie en distributie van voedingsmiddelen vindt conform de vigerende wet- en regelgeving plaats.
54.	De foodregisseur is verantwoordelijk voor eventuele inzameling van oliën en vetten door een erkend vetverwerker. De kosten of opbrengsten hiervan zijn voor rekening van de foodregisseur.
55.	ProRail stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, worden teruggenomen voor hergebruik of voor verdere verwerking. De foodregisseur vertaalt deze eis door naar haar leveranciers.
56.	De foodregisseur is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van ProRail, ook als dit verandert gedurende de contractperiode. De verschillende afvalstromen plastic, papier, karton, gft, rest en glas worden gescheiden ingezameld.

Personeel en organisatie	
57.	De foodregisseur (en partners) dragen 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 foodregisseur is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
58.	De medewerkers van de foodregisseur zijn gastvrij en werken volgens een horeca-matige aanpak.
59.	Van de foodregisseur (en de medewerkers) wordt verwacht dat zij kennis heeft van onderstaande onderdelen, dit te respecteren en zich te conformeren aan de afspraken: - De Gedragscode van ProRail (Bijlage 14) - De huisregels van ProRail (Bijlage 15). Details rondom de RLN00300 volgen na gunning i.v.m. vertrouwelijkheid. - Kennis hebben van het toegangsbeleid van ProRail (Bijlage 16). Details rondom ProRail Aanmeldservice Toegangssysteem (PAT) volgen na gunning. - Veiligheidshandboek van de verschillende locaties (volgen na gunning).
60.	De foodregisseur neemt de medewerkers van de huidige dienstverlener over conform de vigerende wet- en regelgeving. Eventuele eenmalige overnamekosten worden separaat opgenomen. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen, kunnen later niet aan ProRail worden doorbelast. Deze overnamelijst personeel is via via vraag en antwoord module TenderNed op te vragen.
61.	De foodregisseur begeleidt en stimuleert zijn medewerkers om zich te ontwikkelen. De medewerkers krijgen regelmatig training gericht op het optimaal kunnen bijdragen aan de doelstellingen van ProRail. De foodregisseur richt zich op gastvrijheid, werkplezier, welzijn en de vitaliteit van de medewerkers.
62.	De foodregisseur hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen ProRail en de foodregisseur schriftelijk zijn overeengekomen.
63.	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). Eventuele kosten voor de vervanging van de medewerkers in dienst van de foodregisseur worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
64.	De foodregisseur zorgt ervoor dat de medewerkers beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen en die aansluit bij de doelstellingen en de verschillende eet- en drinkoutlets en bij de verschillende werkzaamheden. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de foodregisseur of haar partners, is niet toegestaan. (De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de foodregisseur en worden opgenomen in de algemene kosten.)
65.	De foodregisseur ziet erop toe dat de medewerkers werken volgens de geldende HACCP-richtlijnen, zoals door voldoende aandacht te besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
66.	De foodregisseur geeft invulling aan zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van zijn medewerkers om hen te wijzen op gevaarlijke situaties in de ruimten en de middelen die zij ter beschikking krijgen. De foodregisseur stelt bij aanvang van de overeenkomst een RI&E op die jaarlijks geëvalueerd wordt. De foodregisseur is verantwoordelijk voor: preventie ziekteverzuim, bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers, ongevallenpreventie, inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.
67.	ProRail heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van de foodregisseur verlenen hieraan hun medewerking en volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op. Alle medewerkers van de foodregisseur die werken op een ProRail locatie nemen deel aan de jaarlijkse ontruimingsoefening van ProRail. ProRail is, binnen de eet- en drinkoutlets, verantwoordelijk voor het verstrekken van EHBO-koffers, deze worden jaarlijks door ProRail gecontroleerd.
68.	De foodregisseur zorgt ervoor dat er gedurende de openingstijden per eet- en drinkoutlet minimaal één medewerker aanwezig is die in het bezit is van een geldig BHV certificaat volgens NIBHV richtlijnen. De BHV'ers van de foodregisseur zorgen samen met de BHV'ers van ProRail voor eerste hulp op het gebied van ongevallen en calamiteiten in de keuken, outlet en restaurant. De BHV'er van de foodregisseur is verantwoordelijk voor de afhandeling van kleine incidenten zoals bijvoorbeeld een snee in een vinger van collega's. Voor grote incidenten kan een beroep gedaan worden op de BHV-organisatie van ProRail. Alle medewerkers van de foodregisseur, werkzaam op een ProRail locatie dienen De BHV'ers van de foodregisseur dienen 2 tot 4 uur per jaar beschikbaar te zijn om met de HBHV'er (hoofd BHV'er) van een specifieke ProRail locatie zaken door te nemen op het gebied van risico's en updates in het pand.
69.	Bij de foodregisseur wordt 1 key-user aangewezen die zelf in het systeem passen kan regelen voor haar medewerkers. In dit systeem kunnen gelijk meldingen gedaan worden van verlies. De toegangspassen kunnen bij de start van het contract door de foodregisseur aangevraagd worden (Bijlage 15). Indien door het verlies van toegangspassen, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de foodregisseur.
70.	Op iedere bemande locatie van de foodregisseur (hoofd en regiokantoren) stelt ProRail een computer en een mobiele telefoon beschikbaar met toegang tot de programma's die benodigd zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening bij ProRail. Voor eigen administratie etc. gebruikt de foodregisseur een eigen computer.
71.	Het management van de foodregisseur en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in ruim voldoende mate voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

72.	De foodregisseur haar medewerkers en partners zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienstaangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locaties van ProRail ter kennis komen.
73.	De foodregisseur is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de foodregisseur leidt tot een boete voor ProRail, zal deze boete bij de foodregisseur worden verhaald.
74.	Medewerkers van de foodregisseur beschikken over een geldige – niet ouder dan 6 maanden - Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), in ieder geval bij aanvang van het contract. Indien nieuwe medewerkers starten bij de foodregisseur dienen zij een geldige VOG aan te leveren. Medewerkers van de foodregisseur kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

Kwaliteitsborging	
75.	De foodregisseur houdt zich aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in de hiervoor vigerende wet- en regelgeving.
76.	De foodregisseur is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen en wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.
77.	De foodregisseur meet de kwaliteit per eet- en drinkoutlet minimaal 1 x per jaar intern inclusief bacteriologisch onderzoek. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd in een plan van aanpak waarin verbeterpunten en verbeteracties staan omschreven die worden besproken met ProRail tijdens het reguliere overleg.
78.	ProRail 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 gasttevredenheidsonderzoek en een mystery guest onderzoek. De foodregisseur verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor ProRail. 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-dashboard). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk en de kosten ervan worden in rekening gebracht van de foodregisseur.
79.	ProRail hecht grote waarde aan de tevredenheid van gasten. Goede klantcontactmeldingen is daarbij van belang. De foodregisseur beschikt over een deugdelijke klachtenprocedure. KWIS (Klachten, wensen, informatie en storingen) meldingen worden geregistreerd in het ProRail 'Shared Service Portal (SSP)' en doorgeleid naar de foodregisseur. Monitoring en afhandeling van de klachten gebeurt via het SSP. De foodregisseur zorgt voor tijdige en correcte afhandeling in het SSP.

Schoonmaakonderhoud	
80.	De foodregisseur is verantwoordelijk voor alle dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden conform HACCP richtlijnen, van alle eet- en drinkoutlets inclusief apparatuur en keukenmaterialen. In bovengenoemde ruimtes hoeft de foodregisseur, conform de Contractcatering CAO, de wanden slechts tot 1,80 meter hoogte schoon te maken.
81.	De ongediertebestrijding en vetvangput vallen onder de verantwoordelijkheid van ProRail. Indien blijkt dat de foodregisseur de schoonmaakwerkzaamheden onvoldoende uitvoert, niet volgens de HACCP richtlijnen werkt en hierdoor ongedierte ontstaat, worden de kosten van ongediertebestrijding aan de foodregisseur in rekening gebracht.
82.	De foodregisseur heeft naar ProRail een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de foodregisseur en het technisch onderhoud van keukenapparatuur.
83.	De foodregisseur werkt kosteloos mee aan de dieptereiniging die in de basis 1 keer per jaar uitgevoerd wordt door de schoonmaakleverancier van ProRail. Dit houdt o.a. in, niet gelimiteerd tot, het in-uit ruimen van eventuele kasten, koelkasten, vriezers, buffetten etc. In overleg kan de frequentie van de dieptereiniging aangepast worden.

Implementatie- en transitiefase	
84.	In de eerste maand Twee weken na definitieve gunning levert de foodregisseur het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Doel, resultaten, scope, partners van de foodregisseur; • Fasering implementatiefase; • Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan; • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Schouwen en bezoeken van locaties • Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard); • Hoe wordt omgegaan met de toelieferingen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten; • Facturatie; • Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen; • Nazorgplan; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie). De implementatieplanning is gedetailleerd. ProRail verwacht een opsplitsing per locatie. De implementatie wordt ter goedkeuring aan ProRail voorgelegd.

85.	De foodregisseur maakt een plan van aanpak – na schouw van alle locaties – over (on)mogelijkheden die ontstaan in de huidige staat van de eet- en drinkoutlets in relatie tot het laden van het eet- en drinkconcept totdat de eet- en drinkoutlet gerenoveerd wordt.
86.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
87.	De foodregisseur zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
88.	De foodregisseur zorgt tijdens de implementatie- en transitiefase bij verbouwingen en belemmeringen op de locaties waarvoor dit van toepassing is, voor dienstverlening aan de medewerkers van ProRail en biedt creatieve oplossingen in overleg met HFM ProRail.
89.	De foodregisseur maakt voor de locaties die het betreft gedurende de transitiefase een plan van aanpak waarin beschreven wordt op welke wijze de dienstverlening gedurende de renovatie wordt aangeboden. Dit plan van aanpak wordt uiterlijk drie maanden voor aanvang van de renovatiewerkzaamheden op locatie aan HFM verstrekt. Uiterlijk 2 maanden voor start renovatie is het plan van aanpak goedgekeurd en definitief.

Samenwerking

90.	De foodregisseur werkt aan de hand van de doelstellingen zoals benoemd in hoofdstuk 5 paragraaf 5.1 en hoofdstuk 7 paragraaf 7.8 samenwerking, om samen tot een partnerschap te komen.
91.	De foodregisseur draagt bij aan het gezamenlijk ontwikkelen, het leren en samen verkennen, het transparant naar elkaar zijn, het samen sturen op zekerheid en vertrouwen, zich kwetsbaar en flexibel opstellen naar elkaar en risico's samen identificeren/beleggen/managen. De foodregisseur levert 2x per jaar een voorstel in ter optimalisatie van de samenwerking en bespreekt dit voorstel met ProRail.
92.	De foodregisseur organiseert één centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij ProRail en de daaronder behorende dienstverlening. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de aangeboden tarieven.
93.	De foodregisseur zal na gunning in samenwerking met ProRail de informatie uit tabel 2; taken, rollen en verantwoordelijkheden, verder concretiseren in een VERI-matrix, waarbij op werkafsprakenniveau de detail uitwerking plaatsvindt. Hierbij gebruikt de foodregisseur het format zoals is bijgesloten in Bijlage 18.
94.	Alle nieuwe aanvragen worden per aanvraag in offertevorm door de foodregisseur opgesteld. Voor alle tarieven die nodig zijn voor contractwerking geldt dat deze in lijn moeten liggen met hetgeen is ingediend tijdens de aanbestedingsfase. We werken in vertrouwen samen.
95.	ProRail is verantwoordelijk om verwachte/toekomstige projecten en huisvestingsvraagstukken tijdig af te stemmen met de foodregisseur. Indien mutaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorkomen (-/- gebouwen, leegstand, pandgebruikers) wordt door ProRail een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden bij een gedeeltelijke sluiting en 6 maanden bij een volledige sluiting van een locatie.

Contractmanagement

96.	ProRail wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. De foodregisseur en haar partners dragen bij aan het opstellen van de KPI-dashboard zoals omschreven in hoofdstuk 8.1 van onderliggend document. Deze prestatie-monitor wordt per kwartaal door de foodregisseur ingevuld en met ProRail besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.
97.	Het KPI-dashboard verandert per fase, van implementatiefase tot verbouwingsfase en continu verbeteren en ontwikkelfase. Van de foodregisseur wordt een groot meedenkend vermogen en initiatief verwacht.
98.	ProRail kan van de foodregisseur een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat de foodregisseur niet heeft voldaan aan alle KPI's. De foodregisseur is verplicht om in dit geval binnen de door ProRail te stellen termijn het plan van aanpak op te stellen en bij ProRail in te dienen. De foodregisseur beschrijft in dit plan van aanpak met welke maatregelen binnen de door ProRail in overleg met de foodregisseur te stellen termijn, er zorg voor draagt dat de punten uit het KPI dashboard worden geadresseerd en weer aan de KPI's wordt voldaan. Indien na 6 maanden de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan ProRail de Raamovereenkomst ontbinden.
99.	ProRail behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De foodregisseur is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.
100.	De afgesproken meetmethodieken uit het KPI model - onder de verantwoordelijkheid van de foodregisseur - (zoals afgesproken tijdens implementatiefase) moeten worden uitgevoerd en worden opgenomen in de kosten.

Overlegstructuur

101.	Eerlijke, duidelijke en transparante communicatie is belangrijk binnen de samenwerking. De foodregisseur en ProRail houden een dialoog met elkaar conform de communicatiematrix (Bijlage 17). De communicatie tussen ProRail en de foodregisseur vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De foodregisseur draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
102.	<i>Operationeel overleg</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, dagelijks plaats tussen de locatiecoördinatoren HFM en de locatiemanagers van de foodregisseur. Daarnaast vindt maandelijks overleg plaats tussen de locatiecoördinatoren en eventueel (in geval van escalatie) de domeinverantwoordelijke eten en drinken HFM en operationeel verantwoordelijke foodregisseur. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken.

	• Lopende operationele zaken • Klachten m.b.t. de dienstverlening • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden • Banqueting en maatwerk activiteiten • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de werkzaamheden eten en drinken • Diverse andere operationele en personele aangelegenheden
103.	<i>Tactisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt minimaal 4 keer per jaar plaats tussen de contractmanager HFM, de domeinverantwoordelijke eten en drinken HFM en de regio-/accountmanager van de foodregisseur. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • KPI-prestatie monitor • Managementrapportage en -informatie • Financiële resultaten • Duurzaamheid • Vitaliteit/ gezondheid o.b.v. gezondheidsmonitor • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Analyse real-time data • Toekomstige ontwikkelingen organisaties
104.	<i>Strategisch overleg</i> Het strategisch overleg vindt plaats tussen de accountdirecteur van de foodregisseur, Manager HFM en de contractmanager HFM, en mogelijkheid tot aansluiting van de ketenmanager Werkplek & Services HFM of vakspecialist Werkplek & Services van HFM. 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 • Kwaliteit alle partners • Innovatie • Duurzaamheid • Vitaliteit Indien ProRail of de foodregisseur hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden.

Rapportages

105.	<i>Kwartaalrapportage (financieel)</i> De foodregisseur doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging per kwartaal). De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie: • Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode; • Afname banquetingactiviteiten, vergaderservice, evenementen en borrels (verstrekke aantallen per arrangement, datumgehouden evenementen, afdelingsnaam en totale kosten, kostenplaatsnummer, locatie, aanvrager en aantal gasten); • Voortgang KPI-dashboard inclusief analyse; • Klachten, suggesties en verbeterplan; • Realtime data die helpt om inzicht te verkrijgen in tevredenheid en invloed (mogelijke wijzigingen) op concept.
106.	<i>Jaarlijkse verslaglegging</i> De foodregisseur doet een voorstel voor de opzet van de managementrapportages (periodieke verslaglegging per jaar). De foodregisseur 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; • Afronding en analyse KPI-dashboard en vooruitzicht volgende jaar; • Kwaliteit partners; • Verbeteringen (personeel, thematiek, etc.); • Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

Financiële eisen

107.	De foodregisseur verdisconteert alle kosten t.b.v. de exploitatie eet- en drinkoutlets in de prijsstelling: • De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen die worden verwerkt in verstrekkingen.
------	--

	- 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 vakantietoelage, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen. - 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, kassa's en bijbehorende randapparatuur, huur- en leasekosten, onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur), overige vaste algemene kosten. - Kosten voor de implementatieperiode. - Kosten van technisch service onderhoud en operationele kosten onbemande concepten. - Kosten MVO, Social return. - Gratis verstrekkingen zoals zout, peper en mosterd worden in de prijzen van de producten verwerkt.
108.	Vergaderservices, borrels, extra activiteiten en maatwerk worden op rekening verstrekt. De foodregisseur factureert de verkopen op rekening aan ProRail en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen (afzonderlijke locaties) ProRail en de foodregisseur. Goedkeuring op offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de foodregisseur wordt verstrekt vanuit ProRail. ProRail levert de kosten plaatsen aan.
109.	Voor de personeelsinzet zowel binnen als buiten kantoor tijden ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergaderservice en/of banquetingactiviteiten, evenementen of maatwerkactiviteiten wordt een integraal banqueting uurtarief afgesproken. Dit integrale uurtarief banqueting wordt weergegeven in het Prijzenblad en omvat dezelfde posten als hierboven bij het integrale uurtarief weergegeven.
110.	De algemene kosten bestaan uit de kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie worden verstrekt of worden verwerkt in verstrekkingen. ProRail onderscheidt hierbij variabele en vaste algemene kosten. Alle algemene kosten zoals omschreven in het PVE worden opgenomen in de jaarlijkse begroting.
111.	De foodregisseur is verantwoordelijk om € 29.722,34 per jaar aan ProRail terug te storten als tegemoetkoming in de investeringen t.b.v. de verbouwingskosten van ProRail. Deze kosten worden door de medewerkers van ProRail betaald middels de gemiddelde besteding bijvoorbeeld door verdiscontering in de verkoopprijzen. De foodregisseur is vrij om te bepalen op welke manier zij dit bedrag gaat verrekenen.

Facturatie

112.	Facturatie door de foodregisseur zal te allen tijde gebeuren op basis van een vast bedrag per maand per locatie (A-factuur). Ook gedurende de open boek periode. Het vast bedrag mag worden gefactureerd in de maand voorafgaand aan de maand waarop de aanneemsom betrekking heeft.
113.	De facturatie van de vergaderservices en banquetingactiviteiten zal maandelijks gebeuren middels een B-factuur op basis van de werkelijk afgenomen aantallen.
114.	Facturatie geschiedt maandelijks conform onderstaande. Op elke factuur vermeldt de foodregisseur: - Kostenplaatsnummer; - Totaalbedrag; - Ordernummer; - Factuurdatum; - Btw-nummer van de foodregisseur Opdrachtnemer verstuurt twee type facturen. De A factuur: vaste deel De B factuur: per maand factureert de foodregisseur de kosten van alle banqueting activiteiten over de voorgaande maand. In een bijlage wordt dat inzichtelijk gemaakt aan de hand van een overzicht waarin: verstrekte aantallen per arrangement, datum van banqueting, afdelingsnaam, totale kosten, kostenplaatsnummer, locatie, aanvrager en aantal gasten is opgenomen De foodregisseur verstuurt de facturen digitaal naar crediteurenadministratie@prorail.nl Op de facturen dient te worden verwezen naar het opdracht nummer zoals vermeld op de officiële opdrachtbrief.

Indexering

115.	Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met ProRail. De indexeringen worden vóór 1 september van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van ProRail. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Indexering is slechts mogelijk op de kostencategorieën en wijze zoals bepaald in de ROK artikel 6.7 en in het PvE, met een maximum van 3% per categorie per keer of zoveel minder als de werkelijke indexcijfers bedragen: a) Indexering van personeelskosten:
------	--

	Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur: indexcijfers (2010 = 100), Cao-sector particuliere bedrijven, Cao-lonen per uur incl. bijz.beloningen, eerst gepubliceerde cijfers maand juni augustus; b) Indexering van overige kosten (algemene kosten, management fee, ingrediëntskosten): Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, 000000 alle bestedingen, maand juni augustus
--	---

Contractvorm	
116.	De foodregisseur gebruikt als basis voor zijn berekeningen in het Prijzenblad de kengetallen zoals aangegeven in Bijlage 1.
117.	Met de foodregisseur zal gedurende de implementatie- en transitiefase per locatie een contract worden aangegaan op basis van een open boek contract met taakstellende resultaatverplichting. De contractvorm van een locatie wordt omgezet naar een vaste aanneemsom als: 1. de locatie is gerenoveerd (conform opleverrapport) 2. stabiel pandgebruik geconstateerd is gedurende een periode van 6 maanden Bij de vaste aanneemsom factureert de foodregisseur maandelijks een vast bedrag per locatie voor de dienstverlening zoals beschreven in het programma van eisen. De basis voor de hoogte van de aanneemsom vormen de financiële rapportages die per kwartaal aan ProRail worden verstrekt
118.	De taakstellende resultaatverplichting met betrekking tot het open boek contract wordt bepaald op de maximering van de personeelskosten, de vaste algemene kosten, de managementfee en het brutowinstpercentage (de definitie van brutowinstmarge is de brutowinst als percentage van de omzet).
119.	De foodregisseur zal zowel het open boek contract als het aanneemsom contract factureren op basis van een vast bedrag per maand. Dit bedrag is 1/12 van de jaarbegroting en mag worden gefactureerd in de maand voorafgaand aan de maand waarop het bedrag betrekking heeft.
120.	Op het moment van ingaan van de aanneemsom zal de foodregisseur met ProRail definitief het aantal pandbewoners bepalen. Op basis van dit aantal pandbewoners mag gedurende de contractperiode de aanneemsom worden aangepast indien er gedurende 3 aaneengesloten maanden 10% meer of minder aantal pandbewoners zijn.

Demarcatie	
121.	De demarcatie tussen ProRail en foodregisseur is als volgt: • ProRail draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van de eet- en drinkoutlets. • ProRail draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting. • Bij aanvang van de overeenkomst worden de eet- en drinkoutlets inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de foodregisseur. De foodregisseur is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen. • ProRail is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan de apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de eet- en drinkoutlets. • De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris, zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor ProRail. • De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de backoffice en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de foodregisseur. De foodregisseur krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. ProRail en de foodregisseur leggen dit gezamenlijk vast in een inventarislijst. Bij einde van de overeenkomst zorgt de foodregisseur dat minimaal dezelfde inventaris aanwezig is. De foodregisseur is derhalve verantwoordelijk voor vervanging. Klein keukeninventaris die niet op de lijst staat is voor rekening van de foodregisseur. • ProRail stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de eet- en drinkoutlets, om niet ter beschikking. • De foodregisseur is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen. • De foodregisseur beheert de eet- en drinkoutlets zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de foodregisseur zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar ProRail. • De foodregisseur mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de eet- en drinkoutlets. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de foodregisseur. • Op iedere bemande locatie van de foodregisseur (hoofd en regiokantoren) stelt ProRail een computer en een mobiele telefoon beschikbaar met toegang tot de programma's die benodigd zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening bij ProRail. • Voor eigen administratie etc. gebruikt de foodregisseur eigen middelen. De foodregisseur is verantwoordelijk voor de aanschaf van de communicatiemiddelen (zoals mobiele telefoons) en laptops voor eigen medewerkers..
122.	De kassa's zijn in eigendom van de foodregisseur. Er dient minimaal met pin of contactloos betaald te kunnen worden.

10 Bijlagen

- Bijlage 1: Specifieke kenmerken en kengetallen locaties ProRail 2021
- Bijlage 2: Assetlijst keukenapparatuur 2021
- Bijlage 3: Impressie locaties ProRail 2021
- Bijlage 4: ProRail Werken als een PRO
- Bijlage 5: Duurzaamheidsvisie HFM – eten en drinken
- Bijlage 6: Rapportage CO2 meting eten en drinken ProRail 2020
- Bijlage 7: Fasering
- Bijlage 8: Gebiedsvisie Tuinen van Moreelse
- Bijlage 9: Integraal serviceconcept
- Bijlage 10: Visie Eten en Drinken
- Bijlage 11: Concept Eten en Drinken
- Bijlage 12: KPI Dashboard
- Bijlage 13: Impressie Schetsontwerp Foodmarkt Tulpenburgh
- Bijlage 14: Gedragscode ProRail
- Bijlage 15: Huisreglement Human Facility Management Kantoren en VL gebouwen
- Bijlage 16: Toegangsbeleid ProRail bemenste locaties
- Bijlage 17: Communicatiematrix
- Bijlage 18: Voorbeeld VERI-matrix
- Bijlage 19: Aansluitvoorwaarden KA ProRail
- Bijlage 20: Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer
- Bijlage 21: Overnamelijst personeel **(separaat op te vragen via vraag & antwoordmodule TenderNed)**
- Bijlage 22: Prijzenlijst huidige cateraar 2019 ~~(volgt in latere nota ronde)~~
- [Bijlage 23: Assortiment en prijslijst betaalde koffiepunten](#)
- [Bijlage 24: Assortiment en prijslijst 2021 Vending Prorail](#)