



Programma van eisen

Gemeente Deventer

Verzorging cateringvoorzieningen

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1. INLEIDING	3
2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN	5
2.1 Doelstellingen	5
3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	7
3.1 Duurzaam Deventer	7
3.2 Inclusiviteit	8
3.3 Milieu.....	8
4. DIENSTVERLENING	9
4.1 Kengetallen	9
4.2 Restaurant.....	9
4.3 Koffiecorner	10
4.4 Signing, presentatie en promotie.....	10
4.5 Prijsbeleid	10
4.6 Automaten	11
5. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN	11
5.1 Banquetingmap.....	11
5.2 Vergaderservice	12
5.3 Banqueting, evenementen en maatwerk.....	13
5.4 Exclusiviteit	14
5.5 Vaste verrekenprijs.....	14
5.6 Reserveringen en annuleringen	14
6. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL	17
6.1 Leveranciers	17
6.2 Opslag, productie en distributie	17
6.3 Afvalstoffen.....	17
7. PERSONEEL EN ORGANISATIE	17
7.1 Algemeen	17

7.2 Overname personeel.....	17
7.3 Personele bezetting en continuïteit.....	17
7.4 Werkvergunningen	18
7.5 Geheimhouding	18
7.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	18
7.7 Opleiding en training	18
7.8 Beloning	18
7.9 Dagelijkse aansturing	18
7.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	18
7.11 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.....	18
7.12 ARBO.....	19
7.13 Bedrijfs hulpverlening (BHV).....	19
7.14 Sleutels en toegangspassen	19
8. OVERLEG EN COMMUNICATIE	19
8.1 Samenwerking	19
8.2 Overlegstructuur	19
8.3 Klachtenprocedure	20
8.4 Transitieplan.....	20
9. KWALITEIT EN SCHOONMAAK	21
9.1 Kwaliteitscontroles	21
9.2 Schoonmaak.....	21
10. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	22
10.1 Betaalwijze en omzetregistratie	22
10.2 Verrekening van kosten	22
10.3 Facturering	23
10.4 Rapportage van (management) informatie	24
11. CONTRACTVORM EN INDEXATIE	25
11.1 Contractvorm	25
11.2 Indexatie.....	25
11.3 Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	25
12. CONTRACTMANAGEMENT	26

BIJLAGE 1 HUIDIGE PRIJSLIJSTEN	27
BIJLAGE 2 OVERNAME PERSONEEL	27
BIJLAGE 3 INTEGRITEITS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING	27
BIJLAGE 4 HUISREGELS GEMEENTE DEVENTER	27
BIJLAGE 5 LIJST KLEIN KEUKEN INVENTARIS	27
BIJLAGE 6 SOCIAL RETURN VERPLICHTING	27

1. INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden in de verzorging van de cateringdiensten worden omschreven.

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- doelstellingen en huidige situatie
- dienstverlening
- algemene informatie en processen

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

Scope van de dienstverlening

De voorzieningen die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- de exploitatie van de cateringvoorziening in het stadhuis;
- de verzorging van de vergader- en lunchservice;
- de verzorging van banqueting en evenementen;
- het optioneel verzorgen van werkfruit.

De locatie binnen de scope van deze aanbesteding is het Stadhuis van de gemeente Deventer, Grote Kerkhof 4, 7411 KT Deventer.

Doelgroepen

De gemeente Deventer kent een diversiteit aan doelgroepen die gebruik maken van de cateringvoorzieningen. Binnen het Stadhuis werkt de politiek, buitendienstmedewerkers, kantoormedewerkers (hoog en laag opleidingsniveau en hoog / laag besteedbaar budget) en zijn er representatieve bezoekers.

Doelstellingen

2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

In dit hoofdstuk zijn de huidige situatie en ontwikkelingen beschreven en de doelstellingen en speerpunten verwoord.

2.1 Doelstellingen

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

De gemeente Deventer verstaat onder samenwerking onder andere dat: de dienstverlener betrouwbaar is.

- er volledige transparantie is.
- er helder gecommuniceerd wordt.
- er sprake is van gelijkwaardigheid.
- beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de dienstverlener kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- er sprake is van partnership met duidelijke afspraken.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft de gemeente de onderstaande doelstellingen. Gemeente Deventer:

- wenst een dienstverlener die meedenkt over de ambitie op **gezonde voeding**. Dienstverlener geeft voorlichting omtrent dit thema om bewustwording te laten groeien en zorgt dat gasten (on)bewust voor de gezonde keuze kiezen.
- wenst een dienstverlener die zich opstelt als **partner** – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met gemeente Deventer.
- wenst dat de gasten van de cateringvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de medewerkers (doelgroepen) van de gemeente en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment is op elke locatie vers, gezond, gevarieerd en van een **goede prijs-kwaliteit verhouding**.
- hecht er belang aan dat met sociaal ondernemerschap nieuwe activiteiten met betrekking tot banquetingactiviteiten en uitbreiding

van de dienstverlening wordt geïnitieerd. Van de dienstverlener wordt een **proactieve houding** en geen afwachtende houding verwacht.

- ziet een belangrijke taak voor de dienstverlener in het stimuleren van de lokale producten. De dienstverlener betreft bij inkoop **lokale leveranciers**.
- wenst dat de kwaliteit van de cateringmedewerkers op een goed tot uitstekend niveau ligt. Termen die daarbij horen zijn: representatief, horecamatige aanpak, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam, vaardig en in het bezit van voldoende **vak- en productkennis**.
- wenst een **flexibel contract** af te sluiten met de dienstverlener zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

Dienstverlening

3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

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

3.1 Duurzaam Deventer

Het Programma Milieu en Duurzaamheid van de gemeente Deventer signaleert in de raad, de organisatie en de maatschappij een groeiend bewustzijn van de milieu-impact van ons handelen. Dat wordt onderschreven door het [Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen \(MVOI\)](#). Dit manifest laat zich vertalen in nieuw te formuleren richtlijnen.

De thema's binnen het manifest zijn:

1. Milieu en biodiversiteit
2. Klimaat
3. Circulair (inclusief biobased)
4. Ketten verantwoordelijkheid (Internationale Sociale Voorwaarden)
5. Diversiteit en inclusie
6. Social return

Gemeente Deventer heeft een aantal speerpunten omschreven op het gebied van duurzaamheid. Dit komt tot uiting:

- in de bedrijfsvoering van de dienstverlener waar wordt gewerkt aan minder voedselverspilling, minder energieverbruik en geen afval. Bereidingswijzen, distributieprocessen, schoonmaakmiddelen, logistiek en materialen hebben een minimale impact. Hierbij wordt rekening gehouden met:
 - ✓ Niet verbieden maar verleiden
 - ✓ Niet uitsluiten maar meedoen (duurzame aanbod is betaalbaar)
 - ✓ Lokaal waar het kan (ondersteuning van regionale producten van verantwoorde producten)
- bij het verpakkingsmateriaal en disposables waarbij zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van recyclebare biobased grondstoffen. Er worden geen wegwerpartikelen ingezet. Daarbij zijn er zo min mogelijk monoverpakkingen. De milieu-impact van de productieprocessen is minimaal. Waar mogelijk wordt er geen plastic ingezet.
- in de assortimentskeuze die meer plantaardige eiwitten en minder dierlijke eiwitten bevat. Hiervoor wordt een groeiemodel opgesteld

waardoor het aanbod dierlijke eiwitten wordt verkleind. Bij de start van de overeenkomst is minimaal 50% van het assortiment vegetarisch.

- er wordt gebruik gemaakt van minder bewerkt voedsel, meer vers, meer uit het seizoen en bij voorkeur lokaal geproduceerde of geteelde producten.
- in de ambitie van de gemeente Deventer om vanaf 2025 in het centrum een zero-emissiezone in te richten. Hierbij gaat het om zoveel mogelijke duurzame stadslogistiek bij (toekomstige) inkopen. Schone en slimme bevoorrading speelt daarin een belangrijke rol. Duurzame stadslogistiek gaat naast 'schoon vervoer' ook om het 'slim' samenvoegen van distributiestromen naar en het verminderen van de voertuigbewegingen in de binnenstad. Het doel is om vanaf 2025 alleen nog maar bestel- en vrachtverkeer zonder uitstoot toe te laten in de binnenstad en ondernemers te stimuleren bezorgingen zoveel mogelijk te laten bundelen.
- in de 'deal' met de Provincie Overijssel: Eten uit de regio. Hiermee wordt de ambitie uitgesproken om lokaal voedsel en de lokale economie te stimuleren. En geven het voorbeeld door via de cateringvoorzieningen meer lokaal voedsel aan te bieden.

Naast de speerpunten op duurzaamheid heeft de gemeente doelstellingen op circulair- en klimaatbewust inkopen:

- Circulair inkopen: dit betekent voor de gemeente dat de ingekochte nieuwe producten zo ontworpen zijn dat levensduur verlengende activiteiten eenvoudig zijn uit te voeren en dat de onderdelen en/of materialen aan het einde van de levens- of gebruiksduur weer optimaal in een nieuwe cyclus kunnen worden ingezet. Naast het voorkomen van afvalstromen is het voor een circulaire economie ook noodzakelijk om hergebruikte, recyclede materialen en producten te kiezen. Om inzet van fossiele, schaarse en niet duurzaam gewonnen grondstoffen te minimaliseren zijn bio-grondstoffen in een circulaire economie essentieel.
- Klimaatbewust inkopen: hierbij gaat het om het voorkomen of minimaliseren van de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen. Het leveren van een positieve bijdrage aan energiebesparing en de transitie naar duurzame energiebronnen. Daarnaast heeft de gemeente de ambitie om in 2028 overgeschakeld te zijn op duurzame energiebronnen en per saldo geen CO₂-uitstoot meer toe te voegen aan de atmosfeer.

Eten uit de regio

De Overijsselse overheden (waaronder gemeente Deventer) hebben de deal 'eten uit de regio' gesloten. In de deal is de ambitie afgesproken om lokaal voedsel en daarmee de lokale economie te stimuleren. Gemeente Deventer wenst om deze deal te verwerken in de cateringvoorzieningen middels een groeimodel en gezamenlijk nader te bepalen KPI's. Daar waar mogelijk worden zoveel mogelijk lokaal ingekochte producten (waaronder o.a. groente en fruit) gebruikt. Bij de start van het contract wordt een zo hoog mogelijk percentage van het ingekochte groente en fruit lokaal ingekocht. De gemeente Deventer heeft de ambitie dat minimaal 50% van het groente en fruit, lokaal wordt ingekocht.

3.2 Inclusiviteit

De gemeente Deventer hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In het bestuursakkoord is opgenomen dat we elkaar gelijk behandelen ongeacht wie je bent, waar je in gelooft of van wie je houdt. Inclusiviteit is de norm bij de gemeente. De gemeente zet zich actief in als Regenbooggemeente, in lijn met het getekende Regenboogakkoord. Er is geen plaats voor discriminatie en we zetten ons in voor diversiteit en gelijke kansen. De gemeente gaat door met het vergroten van diversiteit en inclusiviteit in onze eigen organisatie én in de samenwerking met andere organisaties. We ondersteunen de organisaties die hieraan werken. Inwoners met een beperking moeten volledig mee kunnen doen.

Daarnaast heeft de gemeente in 2022 als gemeente de charter Diversiteit ondertekend. Dit gaat over de interne organisatie. Hierin is opgenomen dat de diversiteit van ons personeelsbestand in kaart wordt gebracht, in het medewerkersonderzoek vragen opnemen over diversiteit & inclusie, integriteit, gelijkwaardigheid en veiligheid.

In dat kader is social return onderdeel van het duurzaam inkoopbeleid en wordt door de gemeente Deventer een social return verplichting opgelegd van minimaal 5% met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen. De gemeente Deventer wenst hierbij een zo hoog mogelijk percentage te realiseren. KonnekteD is het werk- en leerbedrijf in de gemeente Deventer en wil hier graag samenwerken met de dienstverlener en zoeken naar de meest optimale mogelijkheden. De dienstverlener is verplicht om als eerste contact op te nemen met KonnekteD voor de invulling van SROI gedurende de contractperiode.

KonnekteD staat er open voor om gedurende het aanbestedingstraject samen met de dienstverlener te kijken hoe deze social return verplichting

ingevuld kan worden. Indien dienstverlener hiervan gedurende de aanbestedingsprocedure gebruik wil maken, kan via de berichtenmodule van TenderNed, de contactgegevens van de contactpersoon voor de gemeente bij KonnekteD opgevraagd worden.

In bijlage 6 is uitleg van de social returnverplichting toegevoegd.

3.3 Milieu

De gemeente Deventer is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. De gemeente Deventer hecht dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener dient continu op zoek te zijn naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO₂ uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener dient zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe te passen. Hierbij wordt het milieubelastend materiaal en plastic uitgesloten.

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

- Energie- en waterverbruik;
- Afval- en afvalscheiding;
- Verpakkingen inclusief eenmalig servies;
- Voedselverspilling en derving;
- Het gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Opleiding en werkinstructies medewerkers.
- De dienstverlener past zoveel mogelijk milieu- en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe.

4. DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de cateringvoorzieningen.

4.1 Kengetallen

Onderstaand zijn de kengetallen van de locaties beschreven. Deze informatie is verzameld op basis van de managementinformatie uit 2022. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen. De gemiddelde besteding is inclusief btw.

	08-22	09-22	10-22	11-22	12-22
Gemiddeld aantal transacties per dag	107	142	152	153	127
Gemiddelde besteding	€3,00	€3,07	€3,09	€3,18	€3,20

	01-23	02-23	03-23	04-23
Gemiddeld aantal transacties per dag	170	181	160	154
Gemiddelde besteding	€3,05	€3,14	€3,36	€3,22

Het restaurant is 255 dagen per jaar geopend.

4.2 Restaurant

Het restaurant van het Stadhuis is gesitueerd op de eerste verdieping van het Stadhuis. Het restaurant is voorzien van een bereidingskeuken, centraal gelegen uitgifte punt en een spoelkeuken. Er zijn ongeveer 270 zitplaatsen in het restaurant.

Het restaurant is tenminste geopend van 11:30 uur tot en met 13:30 uur. De dienstverlener is vrij in het vaststellen van ruimere openstellingstijden. Dit mag echter niet kostenverhogend werken. Hierbij dient de opdrachtnemer

binnen de kaders van deze offerteaanvraag en overige facilitaire kaders te blijven.

De dienstverlener zorgt ervoor dat de exploitatie van het restaurant op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de doelstellingen van de gemeente Deventer. Het lunchconcept is een informele setting waarbij versbeleving, kwaliteit en een toegankelijk en gevarieerd assortiment centraal staan. Gasten worden klantgericht verleid en er wordt gebruik gemaakt van storytelling om een boodschap uit te dragen.

4.2.1 Afrekenen

De gasten betalen in het restaurant met PIN en NFC (contactloos). De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de dienstverlener.

4.2.2 Assortiment

Het assortiment ten behoeve van de restaurants is opgebouwd uit een basis en aanvullend assortiment, waarbij het basis assortiment dagelijks aanwezig is. Het basisassortiment stelt de medewerkers van de gemeente Deventer met een kleine portemonnee in de gelegenheid een lunch te nuttigen tegen betaalbare (lagere) prijzen.

De gemeente Deventer wil haar medewerkers en gasten faciliteren in het maken van duurzame en gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Niet via informeren maar via verleiden want het aanbod van eten en drinken ziet er heerlijk uit, is prima geprijsd en is makkelijk te kopen. Verleiding komt onder andere tot stand doordat gerechten en producten in het zicht van de gast worden bereid. De cateringmedewerkers zoeken interactie op met de gasten van gemeente Deventer door producten aan te prijzen. Daarnaast is een hoge mate aan variatie binnen het assortiment, door het inzetten van pop-up concepten. Dit gebeurt door middel van themaweken of het uitnodigen van lokale ondernemers uit regio Deventer.

Dat het assortiment gezond en duurzaam is, is zo voor de hand liggend als voedselveiligheid. Ongezonde producten verdwijnen niet volledig uit het assortiment, er moet ruimte blijven voor guilty pleasures.

4.2.3 Gratis verstrekkingen

Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.) worden in de prijzen van de producten verwerkt. Ook servetten en tandenstokers worden gratis verstrekt en in de prijzen van producten

verwerkt. Dressings, oliën en sauzen voor de saladebar zijn opgenomen in de prijzen voor de salades.

4.2.4 Afruimorganisatie

In het restaurant ruimt de gast het serviesgoed en het afval zelf op door op de afruimplek het servies in de afruimcarrousel te plaatsen en het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken.

4.3 **Koffiecorner**

De lounge is de centrale ontmoetingsplek voor medewerkers van de gemeente Deventer. Op deze plek wordt de gehele dag vergaderd en ontmoet. In de huidige situatie kan de medewerker gratis luxe koffie verkrijgen uit de automaat. De gemeente Deventer wenst om nabij de lounge, bij voorkeur in het uitgiftegebied van het restaurant, een koffiecorner te realiseren waar de gehele dag gratis luxe koffie (met verse melk) te verkrijgen is. De koffiemachine (volautomatisch) wordt aangeschaft door de dienstverlener en wordt door de dienstverlener onderhouden (dagelijks en technisch). De koffiemachine is door de medewerker van de gemeente zelf te bedienen.

De dienstverlener is vrij hier een concept van te maken, al dan niet met inzet van medewerkers. Naast premium koffie, thee en diverse koffievarianten kunnen door de dienstverlener tegen betaling producten worden gepresenteerd die passen bij het tijdstip van de dag en passen binnen de door de gemeente Deventer gestelde duurzaamheidsdoelstellingen.

4.3.1 Afrekenen

De gasten betalen in het restaurant met PIN en NFC (contactloos). De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de dienstverlener.

4.3.2 Gratis verstrekkingen

Gratis verstrekkingen zoals suiker, melk en cacao etc. worden in de prijzen van de producten verwerkt, net als zout, peper en smaakversterkers (zie 4.2.3). Ook servetten en tandenstokers worden gratis verstrekt en in de prijzen van de producten verwerkt.

4.3.3 Afruimorganisatie

Vanwege de to stay en to go functie van de koffiebar wordt er gebruik gemaakt van serviesgoed en/of herbruikbare bekertjes. Het serviesgoed wordt door de gast zelf opgeruimd en in de afruimcarrousel geplaatst. Het afval wordt gedeponerd in de daarvoor bestemde afvalbakken.

4.4 **Signing, presentatie en promotie**

Onderstaande geldt voor het restaurant en alle andere cateringvoorzieningen die door de dienstverlener worden geëxploiteerd.

4.4.1 Signing en presentatie

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De dienstverlener presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van, de gemeente Deventer. De prijs van de producten is goed zichtbaar. Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte worden altijd herkenbaar bij het product aangegeven. Ook de verplichte informatie met betrekking tot allergenen wordt bij het product vermeld. Verder informeert de dienstverlener de gasten van de restaurants over duurzaamheid en duurzame initiatieven.

4.4.2 Promotie

Het uitgangspunt voor toelaatbare promotie is dat medewerkers en gasten niet actief worden benaderd. De inzet van promotie mag niet tot verzwarende van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, (actief) uitdelen van flyers, het plaatsen van tafelkaartjes in de lounge en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. De gemeente Deventer geeft de mogelijkheid (na goedkeuring) om gebruik te maken van intranet en narrowcasting-systeem (geplaatst in alle huiskamers in het gebouw) voor promotie en publicatie van o.a. menu's. De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken van verschillende acties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

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

De reclame-uitingen promoten eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieu voetafdruk heeft.

4.5 **Prijsbeleid**

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor het restaurant en de koffiecorner. De dienstverlener is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten. De producten uit het basisassortiment hebben een lagere

opslag om zo de medewerkers in de gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen is de huidige prijslijst ter indicatie bijgevoegd als bijlage 1.

De verkoopprijs in het restaurant en de koffiecormer is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

4.6 Automaten

Er zijn momenteel geen vending automaten aanwezig in het Stadhuis. Bij de gemeente Deventer zijn op de verschillende locaties warme dranken automaten geplaatst waar de medewerkers van de gemeente Deventer gratis warme dranken uit kunnen halen. De verzorging van deze automaten en de inkoop van producten wordt door de gemeente Deventer verzorgd en valt buiten de scope van deze aanbesteding.

5. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN

Banquetingactiviteiten kunnen worden opgedeeld worden in vergaderservices en andere banquetingactiviteiten. Bij de invulling van de vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid in hoofdstuk 3.

In het Stadhuis zijn vergaderzalen aanwezig waar vergaderservice wordt verzorgd. De vergaderingen kennen verschillende niveaus, van basis vergaderingen tot vergaderingen met een hoge representativiteit. De vergaderservice wordt direct op de vergadertafel geplaatst of daar waar aanwezig, op een buffet in de vergaderzaal. Er wordt voor vergaderservices gebruik gemaakt van porseleinen serviesgoed, glaswerk, bestek en servetten. De dienstverlening wordt op aanvraag verzorgd. De reservering verloopt via het FMIS van de gemeente Deventer (Topdesk). De dienstverlener dient rekening te houden met een flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant om en reageert flexibel op ad hoc en last minute aanvragen.

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

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

5.1 Banquetingmap

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

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

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

In 2022 is gedurende het jaar (t/m september) het onderstaande verstrekt aan verkopen op rekening (vergaderingen, banqueting, evenementen en maatwerk).

Deze aantallen en bedragen dienen uitsluitend ter indicatie en er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

	2019	2020	2021	2022
Aantal evenementen	238	160	116	223
Aantal banqueting aanvragen	2691	1792	563	1106*
Banquetingomzet ex. btw	€ 194.501	€ 54.093	€ 22.994	€ 124.941

* In dit aantal zitten 206 vergaderingen koffie/thee voor minder dan 10 personen

5.2 Vergaderservice

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de dienstverlener uitgevoerd tussen 8:00 uur en 17:00 uur. De dienstverlener houdt rekening met de flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant. Indien buiten deze tijden vergaderservices worden besteld dan kunnen extra "wachturen" worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting.

Na afloop van de vergadering halen de medewerkers van de dienstverlener het gebruikte serviesgoed weer op uit de vergaderzalen en maken deze weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij de servicedesk FZ van de gemeente Deventer.

Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dienen de thermoskannen en het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:00 uur opgehaald te worden.

5.2.1 Verzorging van vergaderingen

Er wordt momenteel op aanvraag koffie- en thee en lunches geleverd voor tijdens de vergaderingen. Ook deze services worden duurzamer en gezonder gemaakt. Bij vergaderingen onder 10 personen wordt geen koffie- en theevoorziening geleverd met uitzondering van vergaderingen vanaf 5 personen met een representatief karakter.

Indien er voor vergaderingen toch koffie en thee wordt besteld, zetten de medewerkers van de dienstverlener op basis van het reserveringsschema uit Topdesk, het koffie- en theearrangement klaar. Het koffie- en theearrangement is gebaseerd op 2 consumpties per persoon en is inclusief gekoeld water, suiker, melk, theezakjes, zoetjes en eventueel roerstaafjes. Gekoeld kraanwater maakt standaard onderdeel uit van het koffie- en theearrangement. De kosten voor de koffie worden door de gemeente Deventer betaald uit het warme drankencontract en worden niet meegenomen in de berekening van de Vaste Verreken Prijs.

Vergaderingen kunnen standaard worden uitgebreid met lekkernijen en andere versnaperingen. Vergaderingen vinden in principe plaats met serviesgoed. De ingrediënten voor de koffie- en theearrangementen worden door de gemeente besteld via het contract met de warme drankenleverancier.

De personeelskosten voor de vergaderarrangementen worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement. Als de gemeente vraagt om het arrangement uit te serveren dan kan de dienstverlener hier extra uren voor in rekening brengen tegen het integraal uurtarief banqueting.

5.2.2 Verzorging van lunches

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de dienstverlener verzorgd en in basis klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) in de lounge. Bij uitzondering (beperkt) wordt dit in een de vergaderzalen geserveerd.

Bij de samenstelling van de lunches wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. Dit houdt in dat binnen de lunches ook variatie plaats dient te vinden. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches

rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. In overleg met de gemeente Deventer kan hiervan afgeweken worden.

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

De gemeente Deventer hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 6,75 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 8,50 per persoon;
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 9,75 per persoon.

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

De personeelskosten van deze arrangementen worden berekend op basis van het bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement.

5.2.3 Verzorging t.b.v. ambtenaren en politieke vertegenwoordigers
Gemeente Deventer heeft regelmatig (B&W) vergaderingen. Er is keuze uit de standaard lunch opties waarbij altijd een vegetarische en/of veganistische optie aanwezig dient te zijn. Een andere optie is dat de (B&W) lunch in de lounge van het stadhuis wordt geserveerd waarin zij zelf langs het buffet in het restaurant lopen.

Gemiddeld 40 weken per jaar wordt er een avondmaaltijd geserveerd voor de gemeenteraad en politieke medewerkers (op woensdagavond), waarbij het eten en drinken wordt geserveerd door de dienstverlener in de restaurantomgeving.

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd ten aanzien van de avondmaaltijd:

- De avondmaaltijd wordt aangevraagd via de Servicedesk FZ, dinsdagochtend voorafgaand, voor 11.00 uur.
- Een kwalitatief goede en verse maaltijd voor het maximumbedrag van € 11,00 per persoon inclusief btw maar exclusief personeelskosten.

- De gezonde maaltijd bestaat uit een hoofdgerecht, een bijgerecht (bijvoorbeeld een salade of brood) en nagerecht en is inclusief water en frisdrank.
- Er zijn altijd 2 maaltijden beschikbaar waarvan minimaal 1 vegetarische keuze.
- De maaltijd wordt geserveerd als plateservice.
- Er is altijd de mogelijkheid tot uitzonderingen en speciale wensen, bijvoorbeeld lactosevrij of glutenvrij.
- De maaltijd vindt plaats tussen 17.00 – 18.30 uur.

Gemiddeld worden er per avond 20-25 maaltijden afgenomen.

5.3 Banqueting, evenementen en maatwerk

Naast het verzorgen van vergaderservices dient de dienstverlener ook de overige banquetingactiviteiten en evenementen te verzorgen. Overige banquetingactiviteiten zijn bijvoorbeeld borrels, recepties en jubilea. De dienstverlener verzorgt deze activiteiten op basis van vaste arrangementen die in de banquetingmap zijn opgenomen. Alle andere activiteiten zoals evenementen of maatwerk worden op basis van een offerte uitgebracht.

5.3.1 Banquetingarrangementen

Tijdens een receptie, borrel, jubileum of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van onderstaande drankjes eventueel aangevuld met één van de borrelarrangementen. De dienstverlener baseert de personeelskosten van de arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van de gemeente Deventer kunnen de arrangementen worden uitgebreid met bediening. Deze extra kosten worden op basis van nacalculatie tegen het integrale uurtarief banqueting doorbrekend. Combinaties van de onderstaande arrangementen behoort tot de mogelijkheden.

5.3.2 Drankenarrangement

De volgende drankenarrangementen kunnen minimaal besteld worden.

- Drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, vruchtensappen, mineraalwater (plat en bruisend), wijn (rood en wit) en bier (per flesje)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 8,00 per persoon.
- Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, diverse soorten (vruchten)sappen, mineraalwater (plat en bruisend)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon.

- Borrelkar met 3 drankjes (non-alcoholisch en alcoholisch) per persoon en nootjes en zoute koekjes. De VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.

5.3.3 Borrelarrangement

De volgende borrelarrangementen kunnen minimaal besteld worden.

De standaard borrelarrangementen bestaan uit het volgende:

- koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,00 per persoon;
- koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon;
- luxe koude en warme hapjes rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 7,00 per persoon.

Ook bij de borrelarrangementen wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de ruimtes voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij de servicedesk FZ van de gemeente Deventer.

Indien de banquetingactiviteit afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dient het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:00 uur opgehaald te worden.

5.3.4 Maatwerk

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

5.4 **Exclusiviteit**

De gemeente Deventer gaat ervan uit dat de dienstverlener alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter de gemeente behoudt zich ook het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om banqueting en evenementen. Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten is de dienstverlener de preferred supplier.

Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De dienstverlener heeft geen exclusiviteit op maatwerk aanvragen. Daarnaast behoudt de gemeente Deventer zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de dienstverlener, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Een eventuele dienstverlening door derden dient evenwel door de dienstverlener gecoördineerd te worden. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

5.5 **Vaste verrekenprijs**

De vergaderservices en arrangementen uit de banquetingmap worden verrekend op basis van vaste verrekenprijs (VVP). Dit wil zeggen dat alle kosten ten behoeve van het arrangement (waaronder inbegrepen maar niet limitatief de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen en algemene kosten) zijn opgenomen in de prijs van het arrangement. De VVP is inclusief btw.

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + BTW.

5.6 **Reserveringen en annuleringen**

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea), extra activiteiten en maatwerk verlopen via het FMIS van de gemeente Deventer (Topdesk). Bestellingen lopen altijd via de Servicedesk FZ. Het komt soms voor dat door het Servicepunt bestellingen ad-hoc (telefonisch) doorgegeven worden. De gemeente Deventer verwacht van de dienstverlener dat er ingespeeld kan worden op korte termijn aanvragen.

Reserveringsprocedure

- Bestellingen voor vergaderservices worden uiterlijk voor 12:00 uur de werkdag voor aanvang van de activiteit digitaal aangevraagd.

- Voor reserveringen van "grote" aanvragen geldt een aanmeldingstermijn van minimaal 5 werkdagen. Dit geldt met name voor vergaderlunches voor meer dan 50 personen.
- Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd.
- Maatwerkactiviteiten worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen dient de offerte te worden opgeleverd aan de gemeente Deventer.

Annuleringsregeling

Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de dienstverlener de VVP geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van de gemeente Deventer.

Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:

- Vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten: er geldt een afmeldingstermijn van 24 uur voorafgaand aan de activiteit.
- Bij "grote" aanvragen zoals hierboven genoemd (50 personen en meer) geldt een termijn van 3 werkdagen. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de dienstverlener de VVP volledig doorbelasten, indien de dienstverlener aan de gemeente Deventer aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering tot 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat dienstverlener aan de gemeente Deventer aantoonbaar dient te kunnen maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

Indien bovenstaande voorkomt dient de dienstverlener hiervan melding te maken in de managementrapportage.

Algemene informatie

6. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL

6.1 Leveranciers

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

6.2 Opslag, productie en distributie

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

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

6.3 Afvalstoffen

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

De dienstverlener deponeert het afval in de containers van de gemeente Deventer. De gemeente Deventer stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking. De dienstverlener dient deze eis door te vertalen naar haar leveranciers.

7. PERSONEEL EN ORGANISATIE

7.1 Algemeen

De dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

De gemeente Deventer stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het gehele cateringteam. Het team heeft een horeca-matige aanpak en een hoge mate van gastvrijheid en gastgerichtheid. De medewerkers van de dienstverlener stralen gastvrijheid uit. De gemeente Deventer verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen van minimaal de leidinggevende op locatie van de dienstverlener. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis.

De medewerkers van de dienstverlener dienen zich te conformeren aan de huisregels van de gemeente Deventer die als bijlage 4 zijn toegevoegd.

7.2 Overname personeel

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. De eventuele eenmalige overnamekosten worden separaat opgenomen in het prijzenblad. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, kunnen later niet aan de gemeente Deventer worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage 2. Bijlage 2 is op te vragen via TenderNed bij de aanbestedende dienst.

7.3 Personele bezetting en continuïteit

De dienstverlener is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten en houdt in de personele bezetting rekening met minder drukke perioden zoals gedurende het reces. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

7.4 Werkvergunningen

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

7.5 Geheimhouding

De dienstverlener en haar medewerkers zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienstaangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locatie van de gemeente Deventer ter kennis komen. De medewerkers van de dienstverlener tekenen een integriteits- en geheimhoudingsverklaring, die als bijlage 3 bij dit document is gevoegd.

7.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan de gemeente Deventer. De medewerkers van huidige dienstverlener overleggen bij aanvang van de overeenkomst ook deze (nieuwe) documenten. De kosten voor het verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de dienstverlener.

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

7.7 Opleiding en training

De dienstverlener verzekert zich er tijdens de aannameprocedure van dat alle (nieuwe) personeelsleden de vaardigheden bezitten die nodig zijn voor het werk dat zij zullen doen. Als vervolgens blijkt dat de vaardigheid van enig nieuw personeelslid beneden het niveau ligt dat redelijkerwijs verwacht kan worden in een bepaalde functie, zal de dienstverlener verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor de gemeente Deventer is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Bij aanvang zal een nulmeting worden gedaan door de dienstverlener op basis waarvan een opleidingsplan wordt gemaakt. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast voor het volgende jaar. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt tevens voor tijdelijke en ambulante medewerkers en uitzendkrachten.

7.8 Beloning

De dienstverlener hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen de gemeente Deventer en de dienstverlener schriftelijk zijn overeengekomen.

7.9 Dagelijkse aansturing

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

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

7.10 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

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

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

7.11 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

De dienstverlener is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de cateringvoorzieningen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de dienstverlener, is niet toegestaan. De kosten van

bedrijfskleding zijn voor rekening van de dienstverlener en worden opgenomen in de algemene kosten.

De dienstverlener ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging volgens de geldende HACCP-richtlijnen.

7.12 ARBO

De gemeente Deventer rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Bij aanvang van de werkzaamheden stelt de dienstverlener een RI&E op welke jaarlijks met de gemeente Deventer wordt geëvalueerd.

Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor:

- Preventie ziekteverzuim;
- Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers;
- Ongevallenpreventie;
- Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten;
- Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

7.13 Bedrijfs hulpverlening (BHV)

De bedrijfs hulpverlening wordt door de gemeente Deventer georganiseerd. Minimaal de leidinggevende van de dienstverlener en zijn vervanger is in het bezit van een BHV-diploma en maar onderdeel uit van het BHV-team van de gemeente. Bij voorkeur hebben meerdere medewerkers van de dienstverlener een BHV-diploma vanwege hun aanwezigheid bij avondvergaderingen en evenementen. Hierover worden na gunning nadere afspraken gemaakt tussen de gemeente en de dienstverlener. De basis cursus is voor rekening van de dienstverlener, voor de herhalingen kan gebruik gemaakt worden van de herhalingscursus van de gemeente. Deze kosten zijn voor rekening van de gemeente. De dienstverlener is, binnen de cateringvoorzieningen, in het bezit van een eigen EHBO-does.

7.14 Sleutels en toegangspassen

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

8. OVERLEG EN COMMUNICATIE

De gemeente Deventer wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren op basis van partnerschap. Van de dienstverlener wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

8.1 Samenwerking

De gemeente Deventer wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. De gemeente verstaat onder samenwerking dat:

- de dienstverlener betrouwbaar is.
- er volledige transparantie is.
- er helder gecommuniceerd wordt.
- er sprake is van gelijkwaardigheid.
- beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de dienstverlener kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- er partnership is met duidelijke afspraken.

8.2 Overlegstructuur

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

	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Frequentie	1 keer per 6 weken	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen dienstverlener	Locatiemanager en Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen gemeente Deventer	Contractmanager	Contractmanager en Teammanager	Teammanager, Contractmanager Strategisch Inkoper

* Regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor de gemeente Deventer.

8.2.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks plaats tussen de medewerkers van de facilitaire servicedesk FZ van de gemeente Deventer en de locatiemanager van de dienstverlener.

De dienstverlener neemt ook 1 keer per week deel aan de weekstart met alle facilitaire dienstverleners, de servicedesk FZ en evenementenbureau van de gemeente Deventer.

Daarnaast vindt er 1 keer per 6 weken overleg plaats tussen de contractmanager en de locatiemanager. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken.

- Lopende operationele zaken
- Klachten met betrekking tot de dienstverlening
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden
- Banqueting en maatwerk activiteiten
- Evaluatie afspraken versus uitvoering van de cateringwerkzaamheden
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden

8.2.2 Tactisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Klachtenregistratie en klachtenbehandeling
- KPI-prestatie monitor
- Bespreken managementrapportage en -informatie, financiële resultaten
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening
- Toekomstige ontwikkelingen organisaties

8.2.3 Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt plaats tussen de teammanager dienstverlening en beheer en de leidinggevende van de regiomanager en eventueel directie. De onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken:

- Proactief ondernemerschap
- Samenwerking en partnerschap
- Financiële resultaten en managementinformatie
- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar
- Algemene gang van zaken
- Trends en ontwikkelingen binnen de gemeente Deventer, de dienstverlener en de branche.

Indien de gemeente Deventer of de dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. De dienstverlener draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

8.3 Klachtenprocedure

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

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

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

8.4 Transitieplan

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

9. KWALITEIT EN SCHOONMAAK

Er wordt van de dienstverlener een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De dienstverlener houdt zich aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in de hiervoor vigerende wet- en regelgeving.

9.1 Kwaliteitscontroles

De dienstverlener is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

Kwaliteitsmetingen dienstverlener

De dienstverlener meet de kwaliteit minimaal 1 x per jaar intern. Tevens laat de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met de gemeente Deventer tijdens het reguliere overleg. De dienstverlener levert hierbij in een plan van aanpak de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan de gemeente Deventer, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan. Ook voor alle andere onderzoeken en audits die door de dienstverlener worden uitgevoerd wordt een plan van aanpak met verbeterpunten en verbeteracties aangeleverd indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

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

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatie-monitor). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een

complete controle. Indien de controle door de gemeente Deventer wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

9.2 Schoonmaak

De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten, conform de voorwaarden in dit programma van eisen en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:

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

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

De dienstverlener heeft naar de gemeente een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener en het technisch onderhoud van keukenapparatuur. De gemeente voert een NEN 3410 keuring uit op alle in de keuken en uitgiftegebied aanwezige apparatuur in eigendom van de gemeente.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

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

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

10. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE

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

10.1 Betaalwijze en omzetregistratie

Kassasysteem en geldstromen

Binnen de gemeente Deventer wordt met PIN en contactloos betaald.

Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaalmogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief, kassa's, pin en randapparatuur zijn voor rekening van dienstverlener, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. De dienstverlener zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

Verkopen op rekening

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

10.2 Verrekening van kosten

Onderstaand zijn de kosten die in de (financiële) begroting van het restaurant opgenomen, gespecificeerd.

Ingrediëntkosten

De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen die worden verwerkt in verstrekkingen.

Personeelskosten

De personeelskosten die opgenomen zijn in de begroting ten behoeve van de reguliere cateringactiviteiten. In de opbouw van het integrale uurtarief wordt minimaal rekening gehouden met de functie en uurtarief. In het uurtarief wordt minimaal het volgende opgenomen: het percentage

vakantietoeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.

Voor de personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergaderservice en/of banquetingactiviteiten, evenementen of maatwerkactiviteiten wordt 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.

Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit de kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie worden verstrekt of worden verwerkt in verstrekkingen. We onderscheiden hierbij variabele en vaste algemene kosten. Alle algemene kosten worden opgenomen in de begroting.

Variabele algemene kosten:

- Schoonmaakmiddelen;
- Disposables;
- Diverse hulpmaterialen;
- Bankkosten/ transactiekosten;
- Wasserijkosten;
- Overige variabele algemene kosten.

Vaste algemene kosten:

- Kantoormiddelen;
- Verzekeringskosten;
- Bacteriologisch/ hygiëneonderzoek;
- Kledingkosten;
- Presentatie- en signing middelen;
- Huur- en leasekosten;
- Onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- Overige vaste algemene kosten.

10.3 Facturering

Facturen

Binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt de gemeente Deventer digitaal de facturen. Op alle A-, B- en C-facturen staan zowel de kosten exclusief als inclusief BTW vermeld, ook voor de subtotalen. Alle facturen zijn altijd gespecificeerd en voorzien van een kostenplaatsnummer. Dit wordt vooraf verstrekt door de aanvrager.

De facturen worden digitaal verstuurd aan: facturen@dowr.nl

Het FMIS Topdesk is leidend voor de facturering van de cateringvoorzieningen (vergaderservice en vergaderlunches) met uitzondering van dat deel van de dienstverlening dat besloten ligt in de vaste aanneemsom. De dienstverlener neemt, indien noodzakelijk, alle werkzaamheden met betrekking tot het gebruik van het FMIS voor de cateringvoorzieningen op in het Prijzenblad.

(A-factuur)

Per kwartaal factureert de dienstverlener 3/12 deel van de vaste aanneemsom aan de gemeente Deventer. Deze factuur mag verstuurd worden in eerste maand van het kwartaal. De gemeente zal de factuur voldoen conform de inkoopvoorwaarden van de gemeente Deventer.

(B-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP). De dienstverlener voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten. De basis voor deze factuur is Topdesk. Indien de aanvraag niet in Topdesk is geregistreerd wordt de factuur niet betaald.

(C-factuur)

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

De gemeente Deventer zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, conform de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, artikel 18.

10.4 Rapportage van (management) informatie

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

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 november) aan het nieuwe kalenderjaar, door de dienstverlener een begroting per locatie voor de cateringvoorzieningen opgesteld.

De begroting voor de restaurants is minimaal verdeeld in de onderstaande groepen. De dienstverlener geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van alle kosten en omzetten:

- Omzet;
- Ingrediëntkosten;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Management fee;
- Totale benodigde bijdrage voor de gemeente Deventer (aanneemsom).

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

Periodieke verslaglegging

De dienstverlener verstrekt per kwartaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI prestatieindicator;
- Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit;
- Klachten en suggesties en verbeterplan;
- Representatieve voorzieningen (verstrek aantal per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten).

Jaarlijkse verslaglegging

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

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

11. CONTRACTVORM EN INDEXATIE

11.1 Contractvorm

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 maart 2024 en eindigt per 1 maart 2028 en heeft derhalve een looptijd van 4 jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met 3 opties van twee (2) jaar.

Anneemsom

De gemeente Deventer wenst een exploitatie van de restaurants op basis van een vaste aanneemsom aan te gaan. Deze contractvorm is geschikt om het ondernemerschap bij de dienstverlener te stimuleren. Een contract op basis van een vaste aanneemsom houdt in dat de gemeente Deventer een vaste vergoeding betaalt aan de dienstverlener voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Een overschrijding van het budget komt voor rekening van de dienstverlener, een onderschrijding komt volledig ten gunste van de dienstverlener.

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien het aantal pandbewoners structureel veranderd. Een bandbreedte van +/- 15% meer of minder pandgebruikers (uitgangspunt: 1.100 pandgebruikers voor het Stadhuis) gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden of langer wordt hierbij gehanteerd.

De vergaderservices, banqueting en evenementen worden op basis van vaste verrekenprijzen of op basis van een goedgekeurde offerte met elkaar verrekend.

11.2 Indexatie

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar mag de aanneemsom (exclusief personele kosten), de vaste verrekenprijzen (VVP) worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111200 Kantines (2015 = 100) met de jaarmutatatie van augustus-augustus van het betreffende kalenderjaar.

De personeelskosten en het integrale uurtarief banqueting mag éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar worden verhoogd als gevolg van de wijzigingen in de geldende CAO op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten.

De verkoopprijzen mogen éénmaal per jaar gelijktijdig met de invoering van de nieuwe begroting worden geïndexeerd met hetzelfde indexcijfer als de aanneemsom.

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de gemeente Deventer. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de gemeente Deventer. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2025.

11.3 Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris

De demarcatie tussen de gemeente Deventer en dienstverlener is als volgt:

- De gemeente Deventer draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant en de koffiecorner.
- De gemeente Deventer draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener.
- De gemeente Deventer is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanschaf van de luxe volautomatische koffiemachine en is verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele vervanging.
- Bij aanvang van de overeenkomst worden de restaurants inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor de gemeente Deventer.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de back-office en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. Deze wordt vastgelegd in een inventarislijst, zie bijlage 5. Bij einde van de overeenkomst zorgt de

dienstverlener dat minimaal dezelfde inventaris aanwezig is. De dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor vervanging. Klein keukeninventaris die niet op de lijst staat is voor rekening van de dienstverlener.

- De gemeente Deventer stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De dienstverlener beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar de gemeente Deventer.

12. CONTRACTMANAGEMENT

De gemeente Deventer wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In het eerste kwartaal van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer Prestatiemonitor.

Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de opdrachtnemer aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatie-monitor wordt dit helder gevisualiseerd. Gemeente Deventer en de dienstverlener komen deze prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatie-monitor maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

De gemeente Deventer behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatie-monitor. De gewenste kwaliteit wordt weergegeven middels het rapportcijfer. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatie-monitor behoudt de gemeente Deventer zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

De gemeente Deventer behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De dienstverlener is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

Prestatiemonitor

De gemeente Deventer wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze kritische prestatie indicatoren worden gemeten middels een KPI Prestatiemonitor. Deze prestatie-monitor wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met de gemeente Deventer besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

De gemeente Deventer en dienstverlener monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

- Gasttevredenheid en kwaliteit;
- Duurzaamheid en circulariteit
- Samenwerking.

BIJLAGE 1 HUIDIGE PRIJSLIJSTEN

De huidige prijslijst is als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE 2 OVERNAME PERSONEEL

De overnamelijst is in pdf-document bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE 3 INTEGRITEITS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

De integriteits- en geheimhoudingsverklaring is bij het programma van eisen toegevoegd.

BIJLAGE 4 HUISREGELS GEMEENTE DEVENTER

De huisregels van de gemeente Deventer zijn als aparte bijlage bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE 5 LIJST KLEIN KEUKEN INVENTARIS

Deze lijst is aparte bijlage aan dit document toegevoegd.

BIJLAGE 6 SOCIAL RETURN VERPLICHTING

Deze bijlage is als separaat PDF document bij het programma van eisen gevoegd.