



Programma van eisen

Deltion College

verzorging cateringvoorzieningen

Deltion College

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2		
1. INLEIDING	3	7.1.	LEVERANCIERS 20
2. DOELSTELLINGEN	6	7.2.	OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE 20
2.1. DOELSTELLINGEN	6	7.3.	HUISVESTING WARME DRANKENVOORZIENINGEN EN VENDING 20
3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	8	7.4.	AFVALSTOFFEN 20
3.1. GEZONDE VOEDING	8	7.5.	AFVAL WARME DRANKENVOORZIENINGEN 20
3.2. DUURZAAMHEID	8	8. PERSONEEL EN ORGANISATIE	21
3.3. CIRCULARITEIT	9	8.1.	ALGEMEEN 21
3.4. MILIEU.....	9	8.2.	OVERNAME PERSONEEL..... 21
3.5. INCLUSIVITEIT	9	8.3.	PERSONELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT..... 21
3.6. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	10	8.4.	SOCIAAL RENDEMENT..... 21
4. CATERINGVOORZIENINGEN	10	8.5.	WERKVERGUNNINGEN 21
4.1. KENGETALLEN.....	10	8.6.	GEHEIMHOUDING 21
4.2. RESTAURANTS	11	8.7.	VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG) 21
4.3. SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE	12	8.8.	BREDE CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG 21
4.4. PLEIN 15.....	12	8.9.	BELONING 21
4.5. TO GO OUTLET PLEIN 15	13	8.10.	OPLEIDING EN TRAINING..... 21
4.6. TECHNOLOGIE	13	8.11.	STAGEPLAATSEN 22
5. VENDING.....	13	8.12.	SAMENWERKING MET HET ONDERWIJS 22
5.1. FRISDRANK- EN VERSNAPERINGEN AUTOMATEN.....	13	8.13.	DAGELIJKSE AANSTURING..... 22
5.2. WARME DRANKENAUTOMATEN	13	8.14.	VERVANGING EN ZIEKTEVERZUIM..... 22
6. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK.....	15	8.15.	BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING 22
6.1. VERGADERSERVICE	15	8.16.	ARBO 22
6.2. BANQUETINGACTIVITEITEN EN MAATWERK	16	8.17.	BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)..... 23
6.3. EXCLUSIVITEIT.....	17	8.18.	SLEUTELS EN TOEGANGSPASSEN 23
6.4. VASTE VERREKENPRIJS.....	17	9. OVERLEG EN COMMUNICATIE	23
6.5. RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN.....	17	9.1.	SAMENWERKING 23
7. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL	20	9.2.	OVERLEGSTRUCTUUR 23
			<i>Operationeel overleg</i> 23
			<i>Tactisch overleg</i> 24
			<i>Strategisch overleg</i> 24
		9.3.	KLACHTENPROCEDURE 24
		9.4.	IMPLEMENTATIEPLAN..... 24
		10. KWALITEIT EN SCHOONMAAK	25
		10.1.	KWALITEITSCONTROLES 25

10.2.	SCHOONMAAK.....	25
10.3.	SCHOONMAAK DRANKENAUTOMATEN	26
11.	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	26
11.1.	BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE.....	26
11.2.	VERREKENING VAN KOSTEN	27
11.3.	FACTURERING.....	27
11.4.	RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE	28
12.	CONTRACTVORM EN INDEXATIE	29
12.1.	CONTRACTVORM.....	29
12.2.	INDEXATIE.....	29
12.3.	REGELING GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS ...	30
13.	CONTRACTMANAGEMENT	31
BIJLAGE 1	HUIDIGE PRIJSLIJST	32
BIJLAGE 2	OVERNAME PERSONEEL.....	32
BIJLAGE 3	OVERZICHT WARME DRANKENAUTOMATEN & VENDING.....	32
BIJLAGE 4	BELEID ALCOHOL, DRUGS & MEDICIJNEN	32

1. INLEIDING

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

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- I. doelstellingen en scope
- II. dienstverlening
- III. algemene informatie, processen en contract

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen. In het programma van eisen is de huidige dienstverlening het vertrekpunt.

Scope van de dienstverlening

Binnen de scope van de opdracht

De diensten die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- Exploitatie van de cateringvoorziening in restaurant Plaza
- Exploitatie van de cateringvoorzieningen bij Kantine Grijs
- Exploitatie van de cateringvoorzieningen bij Counter West
- Exploitatie van de cateringvoorzieningen To Go Plein 15
- Exploitatie van Plein 15, horeca leerbedrijf onder beheer van de dienstverlener;
- Exploitatie van het sportcafé in de avonden en het weekend;
- Banquetingvoorzieningen: vergaderservice, arrangementen en evenementen;
- Automaten catering (betaald): warme drankenautomaten (11) en vendingmachines (13).

Automaten catering bevat:

- Het leveren van de warme drankenautomaten inclusief betaalsysteem.
- Het technisch (preventief, correctie en curatief) onderhouden en verzorgen van de warme drankenautomaten en vendingmachines.
- Het leveren van alle benodigde ingrediënten voor de warme drankenautomaten en vendingmachines.
- Het leveren van de ondersteunende producten.
- Het inzamelen van koffieresidu en verwerken in overleg met Deltion.

- Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme dranken automaten en vendingmachines.

Op locaties waar geen voorzieningen zijn, heeft Deltion het recht, om voor eigen rekening en risico van de dienstverlener, te verplichten om automaten (vending- en koffieautomaten) bij te plaatsen gedurende de contractperiode, ook tegen het eind van het contract. Dienstverlener is vrij om te bepalen of dit refurbished of nieuwe automaten zijn. Indien de dienstverlener kiest voor refurbished automaten, dienen deze automaten dezelfde einddatum te hebben als het contract.

In onderstaand overzicht is weergegeven welke dienstverlening op welke locatie plaatsvindt.

Locatie	Adres	Catering	Automaten
Deltion College	Mozartlaan 15, 8031 AA Zwolle	X	X
Deltion College	Nijverheidstraat 5, 8031 DZ Zwolle	X	
Deltion College Volwassen Educatie	Bagijnensingel 4-6, 8021 AE Zwolle		X
Deltion College ZM I	Ceintuurbaan 15, 8022 AW Zwolle		X
Deltion College ZM II	Ceintuurbaan 15, 8022 AW Zwolle		X
Deltion College	Katwolderweg 19, 8041 AC, Zwolle		X
Deltion College, locatie Hooglaer	Obrechtstraat 28, 8031 AZ Zwolle		X
Deltion College locatie Kwikfit	Obrechtstraat 30, 8031 AZ Zwolle		X

Gedurende de contractperiode kunnen locaties worden toegevoegd of worden onttrokken om zo flexibiliteit te behouden en te anticiperen op toekomstige wijzigingen.

Buiten de scope

Deltion beschikt daarnaast nog over diverse restauratieve voorzieningen vanuit het Horeca Leerbedrijf. Deze voorzieningen vallen buiten de scope:

- Leerbedrijf Guillaume;
- Leerbedrijf Grandcafé Amadeus;
- Leerbedrijf Bakkerswinkel Delicieuze;
- Mini ondernemingen.

Doelstellingen & huidige situatie

Deltion College

2. DOELSTELLINGEN

De cateringvoorzieningen op de verschillende locaties van Deltion College (hierna Deltion) worden door één cateraar geëxploiteerd. Het contract met deze cateraar loopt eind juli 2023 af. Het aflopen van de overeenkomst is aanleiding voor het aanbesteden van de cateringvoorzieningen.

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en speerpunten verwoord.

2.1. Doelstellingen

De doelstelling van Deltion 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. Deltion wenst een hoge kwaliteit van de dienstverlening met een ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Deltion 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 Deltion de onderstaande doelstellingen. Deltion:

1. 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.
2. wenst een dienstverlener die zich opstelt als **partner** – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit – van de studenten en medewerkers. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen in samenwerking met Deltion. Deltion zoekt een samenwerking met een

ondernemende en meedenkende partner die verantwoordelijkheid neemt.

3. wenst dat de gasten van de cateringvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de studenten, medewerkers en gasten van Deltion 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**.
4. hecht er belang aan dat met sociaal ondernemerschap nieuwe activiteiten met betrekking tot banqueting en uitbreiding van de dienstverlening wordt geïnitieerd. Van de dienstverlener wordt een **proactieve houding** en geen afwachtende houding verwacht.
5. ziet een belangrijke taak voor de dienstverlener in het stimuleren van de lokale producten. De dienstverlener betreft bij zijn inkoop daar waar mogelijk **lokale leveranciers**.
6. wenst dat de dienstverlener **co-creatie** opzoekt met studenten van Deltion om samen te bouwen aan een optimaal concept.
7. 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**.
8. wenst een concessieovereenkomst onder bijdrage van Deltion af te sluiten met de dienstverlener waarbij **flexibiliteit** van belang is zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en de bij Deltion steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.



Dienstverlening

verzorging cateringvoorzieningen

3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

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

3.1. Gezonde voeding

Gezonde voeding is belangrijk voor het welzijn van de studenten en medewerkers van Deltion. De verkoop van gezonde producten is dan ook niet meer weg te denken in de huidige samenleving. Ongezonde producten verdwijnen niet uit het assortiment en studenten en medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid in de keuze van deze producten. Vanuit de dienstverlener wordt het kopen van gezonde producten aantrekkelijk gemaakt door studenten en medewerkers (on)bewust een duwtje in de goede richting te geven. Deltion heeft de ambitie om de producten op het niveau goud van de gezonde schoolkantine aan te bieden.

Deltion heeft grote voorkeur voor het behalen van de gouden schaal. De gouden schaal is hierbij geen doel op zich als het assortiment maar minimaal aan de richtlijnen van de gouden schaal voldoet. Per outlet kan het niveau van gezonde voeding, in relatie tot de opleidingen die er gebruik van maken, variëren.

De dienstverlener is aangesloten bij het Akkoord Gezonde Voeding op Scholen, waarbij het jaarlijks het invullen en afronden van de kantineschaal onderdeel is. De dienstverlener is verantwoordelijk voor deze terugkoppeling aan Deltion en de opvolging van actiepunten. Deltion wil de studenten, medewerkers en gasten faciliteren in het maken van de 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 goed en aantrekkelijk geprijsd en is makkelijk te kopen. Door het dagelijks wisselende aanbod en zorgvuldig aandacht aan presentatie van gezonde producten te besteden worden de studenten en medewerkers gestimuleerd en geprikkeld te kiezen voor het gezonde(re) alternatief.

3.2. Duurzaamheid

Deltion heeft de ambitie om in de kopgroep te zitten van de 10 meest duurzame MBO's van Nederland en heeft in haar visie op Duurzaamheid alle 17 SDG's omschreven inclusief beleid en actieplan. Binnen de afdeling bedrijfsvoering (waar de catering- en automatenvoorzieningen onder vallen) zijn zes speerpunten geformuleerd:

SDG 1: Uitbannen van alle vormen van (extreme) armoede

Deltion streeft ernaar de armoedecirkel te doorbreken. Daarbij onderneemt de school projecten en acties tegen armoede. Bijvoorbeeld door studenten financieel en materieel te ondersteunen, bewustwording te creëren en samen te werken in de regio.

SDG 3: Gezondheidszorg voor iedereen

Deltion bevordert gezond eten in de kantines, monitort haar personeel op gezondheid en heeft een beleid op het gebied van duurzame inzetbaarheid. De studenten verdiepen zich in gezondheid en welzijn. Daarbij onderneemt Deltion actie rond pestgedrag, preventie verslavende middelen, beweging, stress en groen om van de school een stimulerende en gezonde leer- en leefomgeving te maken.

SDG 6: Schoon water en sanitaire voorzieningen voor iedereen

Deltion is een plaats waar duurzaam omgesprongen wordt met water. Dit doet Deltion door een duurzaam waterbeleid te hanteren. Deltion biedt alle studenten en medewerkers toegang tot veilig en schoon drinkwater en sanitair. Deltion heeft en/of is bezig met watertappunten, waterbesparende sanitaire voorzieningen en opvang en gebruik regenwater.

SDG 7: Toegang tot betaalbare en duurzame energie voor iedereen

Deltion is een plaats waar duurzaam omgegaan wordt met energie. Dit doet Deltion door een duurzaam energiebeleid/-visie te hanteren. Daarbij onderneemt Deltion acties om energiebesparende initiatieven op te zetten.

SDG 12: Duurzame consumptie en productie

Deltion is een plek waar duurzaam en bewust geconsumeerd wordt. Dit doet Deltion door een visie op en beleid rond duurzaam inkopen te hanteren. De studenten verdiepen zich in duurzame levensstijlen, materialen, grondstoffen en afval. Deltion onderneemt acties om duurzame consumptie- en productiepatronen te bevorderen. Door

middel van duurzame afvalscheiding, duurzame inkoop en aanbesteding en onderwijs draagt Deltion bij aan de verduurzaming van consumptie- en productiepatronen. Ook is Deltion bezig met hergebruik inventaris, reductie papierverbruik, gebruik milieuvriendelijke materialen, voorkomen voedselverspilling en Fairtrade.

SDG 13: Aanpak klimaatverandering

Deltion wil zijn ecologische voetafdruk beperken om zo een bijdrage te leveren tegen de effecten van klimaatverandering. Dit doet Deltion door aan verschillende plannen te werken die een bijdrage moeten leveren aan het tegengaan van nadelige klimaateffecten. De studenten verdiepen zich in de oorzaken en gevolgen van klimaatverandering en mogelijke oplossingen. Deltion draagt bij aan SDG 13 door enerzijds de impact van de gebouwen op het klimaat te verminderen en in te spelen op klimaatadaptie, anderzijds door bewustwording te creëren in het onderwijs. Deltion is bezig met het behalen van het klimaatakkoord 2050 middels de MBO-routekaart en deelname aan energiebesparingsprojecten.

Binnen de cateringvoorzieningen wenst Deltion rekening te houden met bovengenoemde SDG's. Concreet vertaalt betekent dit onder andere:

- minimaal 50% vegetarisch assortiment
- groot assortiment plantaardige producten
- minimaliseren van voedselverspilling
- lokaal en seizoensgebonden assortiment.

Deltion verwacht van de dienstverlener ondernemerschap op bovengenoemde SDG's en vanuit zijn cateringexpertise bij te dragen aan de duurzame doelstellingen van Deltion.

3.3. Circulariteit

Deltion zet in op de circulaire en lokale economie waarin waarde wordt toegevoegd in plaats van onttrokken. Dit houdt in dat Deltion streeft naar:

- het minimaliseren van milieu-impact, waterverbruik en CO₂-uitstoot.
- een nieuwe verhouding in het gebruik van plantaardig en dierlijk eiwit (eiwittransitie).
- het gebruik van materialen met een minimale impact.
- het minimaliseren van disposables.
- het gebruik van verpakkingen te minimaliseren.
- het minimaliseren van het energieverbruik.

- het maximaal in omloop houden van producten, materialen en grondstoffen.

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

3.4. Milieu

Deltion is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. Deltion heeft hierin een voorbeeld functie en hecht er dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener is actief op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO₂ uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener zorgt ervoor dat er milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden worden toegepast.

De dienstverlener maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn.

3.5. Inclusiviteit

Inclusiviteit betekent niet alleen dat er mensen ingezet worden met een afstand tot de arbeidsmarkt maar het betekent ook dat iedere student en medewerker zich thuis en welkom moet voelen binnen Deltion maar ook binnen de organisatie van de dienstverlener.

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zal een minimumeis aan de cateringdienstverlener worden gesteld van minimaal 5% van de opdrachtwaarde. Het is niet de bedoeling dat het stellen van een deze eis er verdringing op de arbeidsmarkt zal plaatsvinden.

Naast een social return percentage kan de dienstverlener ook inzetten op sociale inkoop. Dit betekent dat hij producten inkoopt die gemaakt zijn door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Deltion verstaat onder inclusiviteit ook dat rekening gehouden wordt met verschillende leef- en geloofsovertuigingen van de studenten,

medewerkers en bezoekers. Uit landelijk onderzoek naar armoede onder de studenten is gebleken dat circa 15% van de studenten onder de armoedegrens leeft. Deltion verwacht van de dienstverlener dat er rekening wordt gehouden in het assortiment en de prijsstelling met deze factoren. Er is daarom een assortiment beschikbaar voor alle budgetten (kleine en grote(re) portemonnee).

3.6. Maatschappelijk verantwoord inkopen

Deltion wenst aandacht te besteden aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Duurzaamheid, goede arbeidsomstandigheden in de gehele keten en herleidbaarheid van de ingrediënten waaronder koffie, cacao en thee zijn belangrijk. Van de dienstverlener wordt hierin een proactieve houding verwacht.

Ingrediënten

Koffie en thee is maatschappelijk verantwoord en voldoet ten minste aan onderstaande criteria:

- Producten moet voldoen aan de eisen van een Fairtrade keurmerk, of gelijkwaardig.
- Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie.
- Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt.
- De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verschepping, zodat zij de noodzakelijk investeringen kunnen doen.
- Onafhankelijke audits op bovenstaande punten dienen te worden uitgevoerd ten minste een maal per 3 jaar en dienen tevens toe te zien op de naleving van de ILO-conventies.

Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk. De dienstverlener biedt oplossingen aan die voor Deltion de meest duurzame oplossing biedt passend bij de wensen en eisen. Deltion wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten.

4. CATERINGVOORZIENINGEN

In dit hoofdstuk wordt de gewenste dienstverlening beschreven ten aanzien van de cateringvoorzieningen op de verschillende locaties van Deltion.

4.1. Kengetallen

Onderstaand zijn de kengetallen van de locaties beschreven. Deze informatie is verzameld op basis van de managementinformatie uit 2019 en 2022. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen. De gemiddelde besteding is exclusief btw.

Locatie	Omschrijving	2022	2019
		t/m okt	
Plaza	aantal transacties	193.191	247.994
Plaza	gem. besteding	€ 4,59	€ 3,97
To Go Plein 15	aantal transacties	47.728	76.272
To Go Plein 15	gem. besteding	€ 2,45	€ 2,03
CW	aantal transacties	43.684	83.202
CW	gem. besteding	€ 2,90	€ 2,43
Plein 15	aantal transacties	4.390	13.698
Plein 15	gem. besteding	€ 4,44	€ 5,16
Grijs	aantal transacties	15.763	29.650
Grijs	gem. besteding	€ 2,86	€ 2,35

De schoolvakanties van Noord-Nederland worden gevolgd. De locaties zijn gesloten op erkende feestdagen. De outlets zijn gedurende 40 onderwijsweken geopend. In de 12 onderwijsweken is minimaal 1 outlet geopend. De dienstverlener en Deltion gaan voorafgaand aan elke vakantie in overleg over de noodzaak van opening per outlet en de daarbij behorende openingsdagen en -tijden ten behoeve van medewerkers en mogelijke studenten.

De minimale openingstijden van de locaties zijn weergegeven in onderstaande tabel. De dienstverlener mag buiten deze minimale

openingstijden de openingstijden naar eigen inzicht bepalen maar dit mag niet leiden tot kosten voor Deltion.

Restaurant Plaza	Maandag t/m donderdag 09.30 – 19.00 uur Vrijdag 09.30 – 15.00 uur
Counter West	Maandag t/m donderdag 07.30 – 16.00 uur Vrijdag 07.30 uur – 15.00 uur
To Go Plein 15	Maandag t/m donderdag 07.30 – 16.00 uur Vrijdag 07.30 uur – 15.00 uur
Kantine Grijs	Maandag t/m vrijdag 09.30 – 14.00 uur
Plein 15	Maandag t/m donderdag 07.30 – 16.00 uur Vrijdag 07.30 uur – 15.00 uur

4.2. Restaurants

De dienstverlener zorgt ervoor dat de exploitatie van de restaurants op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de doelstellingen van Deltion. Het concept 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.

Er wordt cashless (PIN of contactloos) afgerekend.

Assortiment

De basisdienstverlening in het restaurant moet in orde zijn wat voor Deltion inhoudt dat een assortiment beschikbaar is met verschillende producten die aantrekkelijk geprijsd zijn. Het uitgangspunt is dat lekker en gezond niet duur hoeft te zijn. De juiste prijs-kwaliteitverhouding van de producten staat centraal. Binnen deze basis is er variatie in het dagelijkse verkrijgbare assortiment. Naast de variatie in de basis wordt er ingespeeld op variatie in het aanvullende assortiment wat past bij de diverse doelgroepen en onderwijsactiviteiten. Ook sluit het assortiment aan op de trends en ontwikkelingen in de markt van zowel consumenten en leveranciers van producten. Het assortiment kan per outlet verschillen in verband met de verschillende doelgroepen waarbij er ingespeeld wordt op de verschillende wensen en behoeften.

De dienstverlener biedt een basis assortiment aan tegen kostprijs plus BTW. Dit assortiment bestaat uit een aantal producten die ook in een broodtrommel te vinden zijn, zodat ook studenten en medewerkers met

een laag budget in de gelegenheid worden gesteld een gezonde lunch te nuttigen.

Er wordt verwacht dat het gehele assortiment aansluit bij de duurzaamheids- en gezondheidsdoelstellingen van Deltion. De studenten en medewerkers van Deltion worden verleid om te kiezen voor gezonde producten. De samenstelling van het assortiment valt onder de verantwoording van de dienstverlener. Het is belangrijk dat er sprake is van keuzevrijheid en verschillende combinatiemogelijkheden.

Avondmaaltijden

Deltion biedt studenten, medewerkers en bezoekers de mogelijkheid om een avondmaaltijd te nuttigen binnen restaurant Plaza. Deltion wenst een gezond, vers en gevarieerde maaltijdkeuze te bieden, als vervanger voor de thuismaaltijd, waarbij er altijd een vegetarische keuze is.

Voor specifieke groepen medewerkers gaat de verstrekking van de warme maaltijd via een bonnensysteem (maaltijdregeling) met een maximale waarde van € 9,00. Deze bon (bestelformulier) geeft recht op een warme, gezonde maaltijd en een drankje.

De aanvraag voor de (overwerk)maaltijden binnen de maaltijdregeling wordt op termijn geplaatst in het banqueting bestelsysteem. Zolang dit niet het geval is, is de dienstverlener verantwoordelijk voor de registratie en administratie van deze (Excel)bestelformulieren. Op deze wijze heeft de dienstverlener inzicht de hoeveelheid maaltijden dat er via deze maaltijdregeling worden afgenomen, naast de reguliere opening.

In de huidige situatie worden er in totaal circa 450 avondmaaltijden per maand verstrekt.

Prijsbeleid

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de verschillende outlets. De dienstverlener is vrij in het bepalen van de prijzen van de producten. Specialiteiten staan op het menu voor gasten die bereid zijn iets meer te betalen. Voor elk budget (zowel laag als hoog) is een volledige lunch beschikbaar. De producten uit het basisassortiment hebben een lagere opslag om zo de studenten en medewerkers in de gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen.

Deltion heeft het doel om de studenten 'zo veel mogelijk binnen te houden' waardoor de omgeving minimale overlast ondervindt. Het prijsbeleid is derhalve aangepast op de omgeving, waardoor de student wordt verleid om op de campus te blijven.

Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen in de restaurants zijn de huidige prijslijsten ter indicatie bijgevoegd als bijlage 1.

Gratis verstrekkingen

Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.) worden in de prijzen van de producten verwerkt. Dressings, oliën en sauzen voor bijvoorbeeld de saladebar zijn opgenomen in de verkoopprijzen. Sauzen zoals mayonaise, ketchup, pindasaus (en andere sauzen) worden apart aan de kassa afgerekend.

Afruimorganisatie

In basis wordt er geen servies maar voornamelijk duurzame disposables in de restaurants verstrekt ten behoeve van de lunchvoorzieningen. Voor de avondmaaltijden wordt wel servies verstrekt. In de restaurants worden de (lunch)gebruikers geacht zelf het afval op te ruimen door dit in de hiervoor bestemde afvalbakken te deponeren. Het afval wordt zoveel mogelijk gescheiden ingezameld. Het servies wordt geplaatst in de daarvoor bestemde afruimkarren. Het afwassen wordt gedaan door de dienstverlener.

Statiegeld

Petflessen en blikjes worden door de dienstverlener ingezameld en opgehaald. De waarde van de statiegeldflessen wordt gedoneerd aan een goed doel, te bepalen door de dienstverlener. De waarde van deze donatie wordt, per kwartaal, in de managementrapportage geregistreerd.

4.3. Signing, presentatie en promotie

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

Signing en presentatie

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De dienstverlener presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van Deltion. 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 de producten vermeld. Verder informeert de dienstverlener de gasten van de restaurants over gezonde voeding, duurzaamheid en duurzame initiatieven. De dienstverlener werkt aan de uitstraling van de voorzieningen waarin de uitstralingseisen van de Richtlijnen gezonde schoolkantines herkenbaar zijn verwerkt.

Promotie

Het uitgangspunt voor toelaatbare promotie is dat studenten en medewerkers niet actief worden benaderd. De inzet van promotie mag niet tot verzwaring van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, met (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. Een uitnodigende presentatie op schermen of met IT technologie zoals o.a. apps, behoort wel tot de mogelijkheden. De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken en uitvoeren van verschillende acties en promoties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

4.4. Plein 15

Plein 15 is een gezellig eetcafé - met binnen terras - aan het Sweelinckplein (als onderdeel van het gebouw aan de Mozartlaan. In de avond en het weekend is Plein 15 beter bekend als het sportcafé.

Bij Plein 15 verzorgt het Horeca Leerbedrijf overdag de operationele werkzaamheden binnen de exploitatie van de dienstverlener. Deltion verwacht dat deze samenwerking op de huidige wijze wordt voortgezet. De dienstverlener is hierbij verantwoordelijk voor het kassasysteem en de inkoop van de ingrediënten.

Van de dienstverlener wordt personele invulling verwacht indien de studenten niet in de outlet staan (o.a. gedurende vakanties). De instructeur van het leerbedrijf wordt maandelijks door Deltion ten laste gebracht van de exploitatie van de dienstverlener door het sturen van een factuur. De kosten van deze instructeur zijn € 30.000 exclusief BTW per jaar.

De verhuur van de sportzalen is belegd bij Sportservice. Sportservice draagt zorg voor de planning en inroostering van de sportzalen/

sportaccommodaties bij Deltion. Verhuur vindt plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 18.30 uur en 22.00 uur en op zaterdag, zondag en vakanties in overleg. De sportvereniging kan zich tot 48 uur van tevoren inschrijven voor zaalhuur. Indien er verhuur is wordt van de dienstverlener verwacht dat het sportcafé geopend is. Deze extra personele inzet mag door de dienstverlener extra in rekening worden gebracht bij Sportservice. De zomervakantie en kerstperiode zijn standaard geblokt zodat er gedurende deze tijd geen verhuur plaatsvindt. Dit kan gedurende de overeenkomst wijzigen.

4.5. To Go outlet Plein 15

Plein 15 heeft naast een gedeelte ook een to go outlet. Dit is een (semi) permanente opstelling waar de dienstverlener een concept kan implementeren gericht op to go.

4.6. Technologie

In de cateringvoorzieningen wordt er bij voorkeur gebruik gemaakt van technologische toepassingen. Technologie is over alle voorzieningen aanwezig en wordt ingezet om het zowel de gast als de dienstverlener en Deltion gemakkelijk te maken. De app kan bijdragen aan gemak door goed eten voor jezelf te kunnen organiseren op een tijdstip en plaats naar keuze (bestellen en betalen). Een app die ook kennis overdraagt en de medewerker helpt om verantwoorde keuzes te maken. De data die middels technologie gegenereerd wordt, wordt ook aan Deltion ter beschikking gesteld.

5. VENDING

De vending bij Deltion bestaat uit het exploiteren van de frisdrank- en versnaperingenautomaten en de koffieautomaten. De omzet uit de bedraagt:

- € 41.000 warme drankenautomaten
- € 168.000 vending automaten

Het totaal aantal transacties is 160.836 per jaar. In bijlage 3 is een overzicht van de locaties van deze automaten opgenomen, inclusief omzet per automaat.

Deltion kan aan de dienstverlener vragen om voor een korte(re) periode een (vending) automaat te leveren, al of niet tijdelijk. De dienstverlener levert en exploiteert deze (vending) automaat. De duur van plaatsing is maximaal tot het einde van de contractduur. Opschalen en afschalen van (vending) automaten is te allen tijde mogelijk.

5.1. Frisdrank- en versnaperingen automaten

De dienstverlener verzorgt de frisdrank- en versnaperingenautomaten voor eigen rekening en risico. Het assortiment van de vendingmachines beschikt over minimaal 80% producten volgens de richtlijnen van het Voedingscentrum (de schijf van 5).

5.2. Warme drankenautomaten

De warme drankenautomaten ten behoeve van studenten (betaald) vallen binnen de scope. Het betreft hier 11 warme drankenautomaten. Op de locaties Hoog Laar, Katwolderweg, Hooglaer, Kwikfit en Ceintuurbaan kunnen medewerkers kunnen gebruik maken van de warme drankenautomaten d.m.v. een pas met NFC chip waardoor Deltion de warme drank betaalt. De dienstverlener zorgt voor het uitgeven van deze passen. De passen zijn gekoppeld aan de kostenplaatsen van Deltion. Deltion betaalt voor de consumpties voor medewerkers een gereduceerde all-in tarief tussen € 0,25 en € 0,30 per consumptie. Het definitieve tarief zal binnen deze bandbreedte na gunning worden vastgelegd. Het aantal verkopen via deze pas wordt maandelijks gerapporteerd in de managementrapportage.

Deze dienstverlening vindt tevens plaats gedurende de vakanties. In overleg met Deltion wordt overeengekomen welke automaten gebruikt en schoongemaakt dienen worden tijdens de vakanties.

Dienstverlener is verantwoordelijk voor de verzorging van de warme drankenautomaten. Dit houdt in dat de dienstverlener:

- zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle warme drankenapparatuur zoals genoemd in dit document.
- de ingrediënten voor de warme drankenautomaten levert inclusief de aanvullende producten.
- de automaten dagelijks verzorgt en bijvult.
- het Technisch Service Onderhoud (TSO) uitvoert en derhalve jaarlijks preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten.
- voldoet aan de Warenwet Hygiëne en Levensmiddelen en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De inschrijver beschikt over een voedselveiligheidssysteem, gebaseerd op de HACCP systematiek.

De dienstverlener is vrij om de zetmethodiek te bepalen. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door de studenten gewaardeerd wordt. Studenten, bezoekers en medewerkers kunnen tegen betaling een kop koffie uit de automaten verkrijgen.

De geoffreerde warme drankenautomaten voldoen minimaal aan: energielabel A+, CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN: 1010/3140.

Uitgangspunten apparatuur

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme drankenautomaten.

- Afmeting automaten sluit aan op beschikbare ruimte (van de omkasting).
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel) in Nederlandse taal.
- Betaalde consumpties (via pin/contactloos (NFC) of via vrijgeven met koffiepas)
- Separaat tappunt voor koffie en water (warm en koud).
- Thee, melk en suiker zijn geïntegreerd in de automaat.
- De inhoud van een consumptie is minimaal 125 ml.

- De automaten hebben een energiebesparende sluimer modus, welke automatisch inschakelt indien er geen gebruik van de automaat wordt gemaakt. Sluimermodus treedt in ieder geval in buiten de reguliere openingstijden en na interval van twee uur.

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met duurzame ingrediënten passend bij de doelstellingen van Deltion.

De disposable bekertjes voldoen aan de richtlijnen van de Rijksoverheid en worden ook conform de richtlijnen zo duurzaam mogelijk verwerkt; apart ingezameld en (hoogwaardig) gerecycled (volgens wet- en regelgeving). Deltion is verantwoordelijk voor het inzamelen. Voor de juiste verwerking wordt samenwerking gezocht met de afvalleverancier van Deltion

Er worden door Deltion geen datakabels aangelegd. Indien de ondernemer gebruik wil maken van telemetrie kan dit enkel door het plaatsen van een GSM module.

Prijs

De huidige prijs van de consumpties uit de automaten is onderstaand weergegeven.

Koffie (instant)	€ 1,00
Koffie (bonen)	€ 1,10
Espresso	€ 1,10
Cappuccino	€ 1,10
Chocolade	€ 1,00
Verse thee	€ 0,90
Heet water	€ 0,45
Groentesoep	€ 1,00

6. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

Banqueting kan worden opgedeeld in vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk. Bij de invulling van de vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid en gezonde voeding in hoofdstuk 3.

Deze dienstverlening wordt op aanvraag verzorgd. Voor de reserveringen wenst Deltion gebruik te maken van het bestelsysteem van de dienstverlener. Dit systeem is geautomatiseerd en wordt gekoppeld aan het FMIS (Topdesk) van Deltion.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken op tafels en van losliggend vuil in de (vergader)zalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. Er wordt nadrukkelijk gecheckt op orde en netheid. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij het facilitair team van Deltion. De dienstverlener houdt rekening met een flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van de restaurants om en reageert flexibel op ad hoc aanvragen.

Ten behoeve van de banquetingvoorzieningen zal na gunning in overleg met de dienstverlener door Deltion een hoge capaciteitskoffiemachine worden aangeschaft.

Banquetingmap

De dienstverlener presenteert de veelvoorkomende arrangementen vergaderservice en banqueting in een banquetingmap en wordt aangevuld met arrangementen voor maatwerk. Deze banquetingmap kent een aantrekkelijk format en wordt digitaal beschikbaar gesteld. Belangrijke uitgangspunten bij het samenstellen van de banquetingmap zijn creativiteit en flexibiliteit.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van de banquetingmap. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met en na goedkeuring van Deltion, waarbij jaarlijks in mei de map wordt aangeleverd inclusief een onderbouwing van de prijswijzigingen. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn dan zorgt de dienstverlener voor

tijdige aanpassing en doorgifte aan Deltion. Het assortiment in de banquetingmap is seizoensgebonden en biedt minimaal 50% vegetarische arrangementen. Er wordt zo veel mogelijk gewerkt met leveranciers met een lokaal karakter.

6.1. Vergaderservice

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van koffie- en theearrangementen en lunches en wordt door de dienstverlener uitgevoerd tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Indien buiten deze tijden vergaderservices worden besteld dan wordt in eerste instantie gekeken met Deltion of dit op een andere manier kan worden geregeld. Indien de medewerker van de dienstverlener moet blijven, kunnen extra "wachturen" worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting. Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, wordt het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:15 uur opgehaald.

De vergaderservices worden direct op de vergadertafel geplaatst of daar waar aanwezig, op een buffet in de vergaderzaal. In basis wordt voor vergaderservices gebruik gemaakt van serviesgoed tenzij uitdrukkelijk om duurzame disposables wordt gevraagd. Deltion streeft naar een 100% verpakkingsvrije vergaderservice.

Koffie- en theearrangement

Indien er voor vergaderingen koffie en thee wordt besteld, zet de medewerker van de dienstverlener op basis van het reserveringsschema, het koffie- en theearrangement klaar. Koffie- en thee arrangementen worden uitsluitend ingezet bij groepen van meer dan 10 personen, met uitzondering van vergaderingen met een representatief karakter. Het koffie- en theearrangement is gebaseerd op 2 consumpties per persoon en is inclusief suiker, melk, theezakjes, zoetjes en eventueel roerstaafjes. Gekoeld kraanwater maakt standaard onderdeel uit van het koffie- en theearrangement.

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

Verzorging van lunches

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de dienstverlener verzorgd en klaargezet (inclusief bestek en disposables/serviesgoed) in de vergaderzalen of afgesproken ruimten.

Bij de samenstelling van de lunches wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. Dit houdt in dat binnen de lunches ook variatie plaatsvindt. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. In overleg met Deltion kan hiervan afgeweken worden. Er wordt rekening gehouden met producten die geschikt zijn om te consumeren tijdens vergaderingen.

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

Deltion hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 7,75 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 9,00 per persoon;
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 11,50 per persoon.

Lunch 1, 2 en 3 verwijzen hier naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten of vergelijkbaar, drank 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.

Na afloop van de vergadering halen de medewerkers van de dienstverlener het gebruikte serviesgoed weer op uit de vergaderruimtes en maken deze weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering.

6.2. Banquetingactiviteiten en maatwerk

Naast het verzorgen van vergaderservices verzorgt de dienstverlener ook banquetingarrangementen en maatwerk (bijvoorbeeld evenementen). Banquetingactiviteiten zijn bijvoorbeeld borrels, recepties en diploma-

uitreikingen. Van de dienstverlener wordt een adviserende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze bijeenkomsten. De maatwerk activiteiten worden op basis van een offerte uitgebracht. Deltion voert een beleid ten aanzien van alcoholverstrekingen. Dit beleid is toegevoegd als bijlage 4.

Banquetingarrangementen

Tijdens een receptie, borrel of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van onderstaande drankenarrangementen eventueel aangevuld met één van de borrelarrangementen. De dienstverlener baseert de personeelskosten van deze arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van Deltion 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.

Drankenarrangement

- Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten (fris)dranken, diverse soorten (vruchten)sappen, mineraalwater (plat en bruisend)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon.

Borrelarrangement

De standaard borrelarrangementen bestaan uit het volgende:

- koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 4,50 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 dranken- en borrelarrangementen wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht.

Het verzorgen van diploma-uitreikingen, open dagen en informatieavonden behoort tot de dienstverlening. Bij deze activiteiten wordt creativiteit en flexibiliteit van de dienstverlener verwacht. De informatieavonden en open dagen kennen geen vaste arrangementen maar zijn activiteiten op basis van maatwerk. De centrale diplomeringen

worden centraal georganiseerd en is maatwerk. Hiervoor zal door de dienstverlener een offerte worden opgesteld.

Voor de individuele diplomeringen hanteert Deltion arrangementen die geschikt zijn voor de ontvangst vooraf en borrel achteraf. Een diplomeringsarrangement bestaat minimaal uit een ontvangst vooraf (koffie/thee en lekkernij) en een borrel achteraf (dranken en borrelhapjes).

- Diplomering 1: VVP inclusief btw is maximaal € 8,75 per persoon;
- Diplomering 2: VVP inclusief btw is maximaal € 10,00 per persoon;
- Diplomering 3: VVP inclusief btw is maximaal € 11,50 per persoon.

Indien de banquetingactiviteit afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, wordt er met Deltion gekeken naar een oplossing of wordt het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:15 uur door de dienstverlener opgehaald

Maatwerk

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

6.3. Exclusiviteit

Deltion gaat ervan uit dat de dienstverlener alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren. Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten heeft de dienstverlener exclusiviteit.

Ten aanzien van maatwerk en evenementen heeft de dienstverlener geen exclusiviteit. De dienstverlener mag wel altijd een offerte uitbrengen. Indien de dienstverlener niet kan voldoen aan het gevraagde, of indien de offerte van dienstverlener niet marktconform is, behoudt Deltion zich het recht voor een offerte op te vragen bij derden en/of uit te wijken naar derden.

6.4. Vaste verrekenprijs

De vergaderservices, banqueting en alle arrangementen uit het banquetingboek 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.

6.5. Reserveringen en annuleringen

De reserveringen en annuleringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties etc.) en maatwerk verlopen via de bestelsite van de dienstverlener die gekoppeld is aan het FMIS van Deltion. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de inrichting van banqueting in het FMIS. Gedurende het jaar heeft de dienstverlener leesrechten. Na akkoord van de banquetingmap door Deltion, past de dienstverlener het FMIS hierop aan. De dienstverlener beheert de reserveringslijsten en onderhoudt de contacten met de aanvragers/ contactpersonen van Deltion. Het komt soms voor dat bestellingen ad-hoc (telefonisch) doorgegeven worden. Deltion verwacht van de dienstverlener dat er flexibel 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 25 personen.
- Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd.
- Maatwerkactiviteiten en evenementen worden minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen wordt door de dienstverlener de offerte opgeleverd aan Deltion.

Kleine afwijkingen (maximaal 2 personen) of dieetwensen kunnen tot 12 uur voorafgaand aan de aanvraag worden doorgegeven.

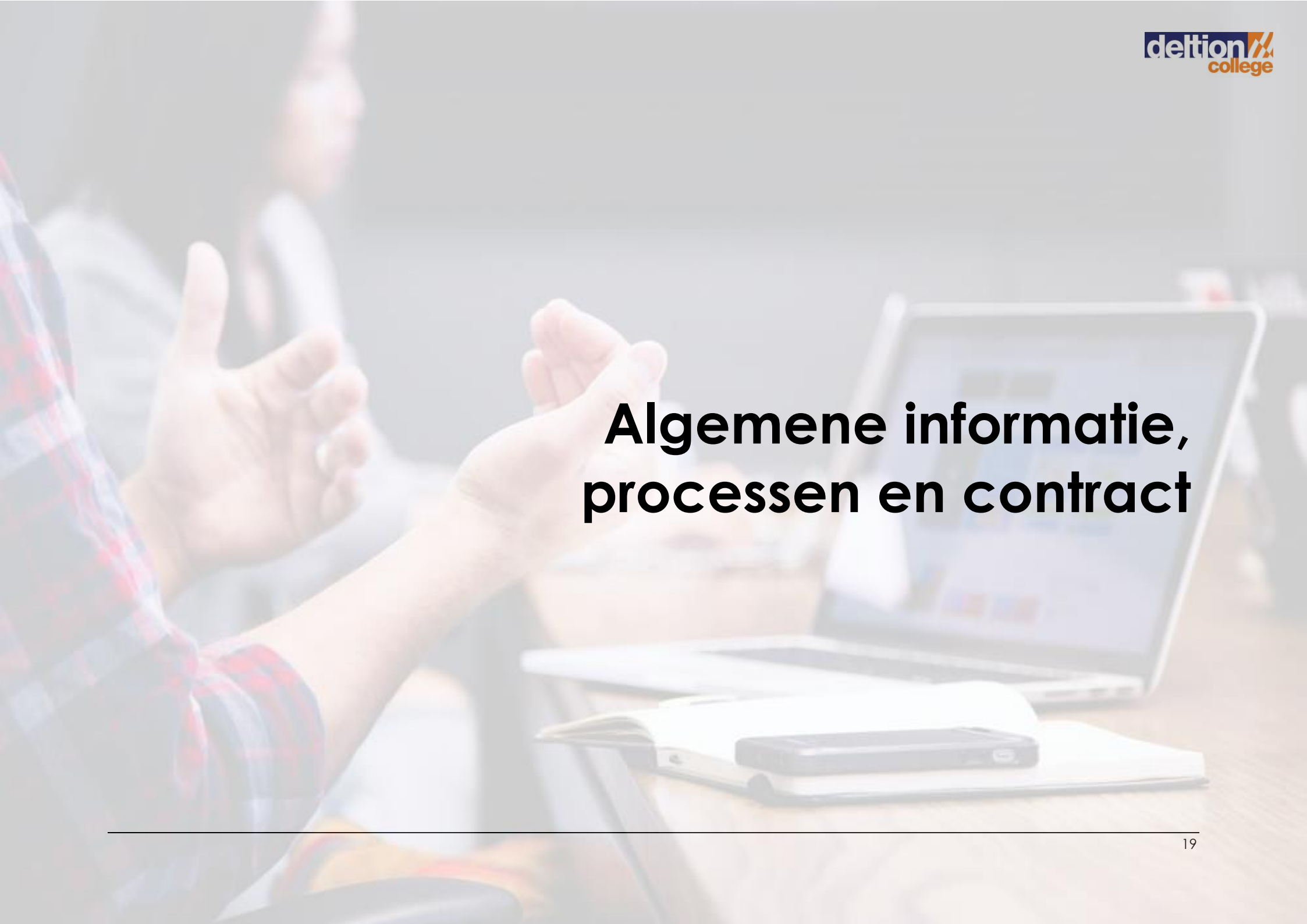
Annuleringsregeling

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 Deltion.

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 (25 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 Deltion aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering tot 5 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 de dienstverlener aan Deltion aantoonbaar maakt dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

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

The background is a blurred photograph of a classroom. In the foreground, a person's hands are raised in a gesture, and a laptop is open on a desk. In the background, other students are visible, some looking towards the camera and others looking away.

Algemene informatie, processen en contract

7. INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL

7.1. 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.

7.2. Opslag, productie en distributie

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

Eventuele nalevering en afhalen van retouren/emballage van de dienstverlener vindt plaats gedurende de openingstijden van het Logistiek Centrum (dagelijks tussen 7.30 uur en 16.00 uur.)

Emballage en herbruikbare colli worden door de dienstverlener intern verzameld op een overdekte en beveiligde opslagplaats in de Milieustraat-Oost. De ruimte is hier beperkt. De leverancier van de dienstverlener neemt daarom geregeld emballage en herbruikbare colli retour vanaf deze overdekte opslagplaats. Indien nodig zal dit dagelijks zijn.

De productie en distributie van de voedingsmiddelen vindt conform de vigerende wet- en regelgeving plaats.

7.3. Huisvesting warme drankenvoorzieningen en vending

Deltion draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten/ waaronder nutsvoorzieningen bijvoorbeeld elektra en of water. Het betreft hier reguliere elektra voltages.

7.4. Afvalstoffen

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

Deltion stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking. De dienstverlener vertaalt deze eis door naar haar leveranciers.

7.5. Afval warme drankenvoorzieningen

Het dagelijkse afval wordt verwijderd door de dienstverlener. Er staan afvalcontainers voor het koffieresidu. Het koffieresidu wordt door de dienstverlener verwijderd en verwaard.

Het soort (disposable) bekers die door de dienstverlener worden geleverd en de wijze van verwerken zijn op elkaar afgestemd. Dienstverlener zoekt hierin de samenwerking op met de afvalcontractant van Deltion om te kiezen voor de juiste beker voor zolang er nog sprake is van disposables.

8. PERSONEEL EN ORGANISATIE

8.1. 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.

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

8.2. Overname personeel

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. De eventuele overnamekosten zijn opgenomen in de exploitatie. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers kunnen niet aan Deltion worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage 2. **Bijlage 2 is op te vragen via de berichtenmodule van TenderNed.**

8.3. 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 onderwijsluwe dagen of weken. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

8.4. Sociaal rendement

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de continuïteit van de instroom van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

8.5. 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 Deltion, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Op verzoek kan de dienstverlener een lijst aanleveren (conform AVG) waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldig legitimatiebewijs/ werkvergunning beschikbaar is.

8.6. Geheimhouding

De dienstverlener en haar medewerkers zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienstaangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locaties van Deltion ter kennis komen.

8.7. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan Deltion bij aanvang van de overeenkomst of bij aanvang van de werkzaamheden, niet ouder dan zes (6) maanden. De medewerkers van huidige dienstverlener overleggen bij aanvang van de overeenkomst ook deze (nieuwe) documenten. De kosten voor de VOG komen voor rekening van de dienstverlener.

8.8. Brede Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Deltion is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid voor duurzame marktcondities. De aanbestedende dienst vraagt dit ook van de nieuwe dienstverlener, en vraagt derhalve aan de inschrijver zich te conformeren aan de Brede "Code Verantwoordelijk Marktgedrag". Door de inschrijving in te dienen conformeert inschrijver zich aan deze code.

8.9. Beloning

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

8.10. 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 Deltion is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Bij aanvang van de overeenkomst zal een nulmeting worden gedaan door de dienstverlener op basis waarvan een opleidingsplan wordt gemaakt. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast voor het opvolgende jaar. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt ook voor tijdelijke en ambulante medewerkers en uitzendkrachten.

8.11. Stageplaatsen

De dienstverlener stelt (een) stageplaats(en) beschikbaar aan studenten van de opleidingen van Deltion. Het betreft hier stageplaatsen boven de bezetting ter kennismaking met het werkveld maar ook stageplaatsen als werkervaringsplaats. Het aantal stageplaatsen wordt in overleg tussen Deltion en de dienstverlener besproken en vastgelegd.

8.12. Samenwerking met het onderwijs

Van de dienstverlener wordt t verwacht dat er op een breed vlak samengewerkt wordt met het onderwijs. Voorbeelden hiervan zijn het aanbieden van bedrijfsbezoeken, gastlessen, etc. Daarnaast staat de dienstverlener open voor sponsoring van onderwijsactiviteiten.

8.13. Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een (overkoepelend) locatiemanager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Deze locatiemanager is het directe aanspreekpunt voor Deltion. De locatiemanager en de medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

8.14. Vervanging en ziekteverzuim

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

Bij de inzet van (tijdelijk) vervangende medewerkers zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkte en geschoolde medewerkers. De vervangende medewerkers beschikken minimaal over een HACCP-opleiding. Bij vervanging van de medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). De kosten voor de vervanging van de medewerkers 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.

8.15. 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.

8.16. ARBO

Deltion 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 Deltion 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.

8.17. Bedrijfshulpverlening (BHV)

De bedrijfshulpverlening wordt door Deltion zelf georganiseerd. Deltion is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot bedrijfshulpverlening naar de medewerkers van de dienstverlener. De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van Deltion en hoeven niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken. De dienstverlener is, binnen de cateringvoorzieningen, in het bezit van een eigen EHBO-doos.

8.18. Sleutels en toegangspassen

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

9. OVERLEG EN COMMUNICATIE

Deltion 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.

9.1. Samenwerking

Deltion wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. Deltion 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
- proactief en zelfstandig.

9.2. Overlegstructuur

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

	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Frequentie	1 keer per maand	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen dienstverlener	Locatiemanager/-beheerder en Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen Deltion	Contractmanager	Contractmanager Hoofd facilitair	Manager inkoop Hoofd facilitair Contractmanager

* Regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor Deltion.

Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen Deltion en de locatiebeheerder/ manager van de dienstverlener.

Daarnaast vindt maandelijks overleg plaats tussen de locatiemanager Deltion en de locatiemanager van de dienstverlener. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken.

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

Tactisch overleg

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

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

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
- Opleidingsplan
- Trends en ontwikkelingen binnen Deltion, de dienstverlener en de branche.

Indien Deltion of de dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. De dienstverlener en Deltion dragen

gezamenlijk en in overleg zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

9.3. Klachtenprocedure

Voor Deltion is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de studenten en 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 en geïnformeerd houden van studenten en medewerkers van Deltion over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener onverwijld de contactpersoon van Deltion.

9.4. Implementatieplan

Deltion hecht grote waarde aan een soepele overgang van het nieuwe contract. Twee weken na definitieve gunning levert de dienstverlener 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 inschrijver;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- 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;
- Informatisering en automatisering;
- Facturatie & financiële inrichting;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

Uiterlijk 2 maanden voor beëindiging van het contract levert de dienstverlener een exit plan aan. Hierin wordt een concrete planning opgenomen en toont de dienstverlener hoe de dienstverlening zo geruisloos mogelijk wordt afgedragen en overgedragen aan een eventueel nieuwe dienstverlener.

10. 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.

10.1. 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 Deltion 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 Deltion, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

Deltion 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 Deltion.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. 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. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden. Indien de controle door Deltion wordt betaald

en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden.

10.2. 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:

- Keuken-, opslagruimten en uitgifteruimten inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afruimwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in de restaurants;
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt, inclusief het terugplaatsen van het meubilair na een evenement;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie;
- Vloeren in het uitgiftegebied.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de dienstverlener de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. Via het FMIS worden verzoeken voor specialistische reiniging gevraagd. De dienstverlener heeft naar Deltion een signalerings-verantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener en het technisch onderhoud van keukenapparatuur.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze het zitgedeelte van de restaurants gedurende de gehele dag ordelijk en netjes houdt door tafels en stoelen schoon te houden (en aan te schuiven) en achtergebleven borden, bestek en/of disposables op te ruimen, zo vaak als nodig. De dienstverlener voert hier een actief beleid.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Jaarlijks wordt er dieptereiniging uitgevoerd en 2 maal per jaar worden de afzuigkappen gereinigd. Deltion is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van dieptereinigingen. De kosten ten aanzien van de uitvoering van de dieptereiniging zijn voor rekening van Deltion. De dienstverlener verleent hieraan kosteloos zijn medewerking door bijvoorbeeld de

keuken/uitgifte leef te ruimte of kasten uit te ruimten indien dit noodzakelijk is.

De dienstverlener legt vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne binnen de cateringdienstverlening in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.

10.3. Schoonmaak drankenautomaten

Het dagelijks onderhoud wordt verzorgd door dienstverlener. De dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de automaten:

- Alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van dienstverlener.
- Alle automatenvoorzieningen onder het beheer, zowel buiten-, boven als binnenzijde.
- De vloer en werkbladen rondom de warme drankenautomaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief en correctief onderhoud vervuild zijn, worden door de dienstverlener schoon gemaakt.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van Deltion.

11. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE

De dienstverlener voert een zorgvuldige administratie 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.

11.1. Betaalwijze en omzetregistratie

Kassasysteem en geldstromen

Er kan met PIN en contactloos betaald worden in de restaurants en bij de warme dranken- / vendingautomaten.

Deltion maakt gebruik van de kassa's en betaalmogelijkheden van de dienstverlener. Het kassasysteem genereert de gewenste management-informatie voor zowel de dienstverlener als Deltion. Alle kosten met betrekking tot de kassa en betaalmogelijkheden zoals, maar niet limitatief, kassa, pin en randapparatuur, bankkosten, transactiekosten zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener zorgt voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

Voor Plein 15 dient eenzelfde kassa ingezet te worden, passend bij het type dienstverlening dat bij Plein 15 wordt geboden. Aanvullende specifieke eisen aan dit kassasysteem zijn:

- Tafelplattegrond
- Mogelijkheid voor het splitsen van tafels
- Makkelijk te bedienen en intuïtief gebruik
- Het beschikken over een bar- en keukenprinter en/of keukenscherm
- Supplementen toevoegen aan gerechten
- Wijzigingen aan gerechten toevoegen
- Gespreide betaling
- Handheldfunctie met gekoppeld betaling
- Bestellen via QR of scancodes
- Dag-voorraad van artikelen kunnen invoeren

Bankkosten en transactiekosten zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en zijn voor rekening van de dienstverlener.

Verkopen op rekening

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

Warme drankenvoorzieningen

De omzet die gegenereerd wordt uit de warme drankenautomaat is voor rekening en risico van de dienstverlener.

Vending

De ondernemer verzorgt de vendingautomaten (frisdrank- en versnaperingen) voor eigen rekening en risico

11.2. 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. Het betreft hier één gewogen tarief.

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.

11.3. Facturering

Facturen

Binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt Deltion digitaal de facturen op één totaalfactuur (PDF format) uitgesplitst per locatie. Op alle 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.

Deltion College
T.a.v. Afdeling Financiën
Postbus 565
8000 AN Zwolle

De factuur wordt digitaal verstuurd naar facturen@deltion.nl t.a.v. crediteurenadministratie.

Tijdens de implementatieperiode zullen Deltion en de dienstverlener definitief met elkaar afstemmen op welke wijze de verschillende financiële stromen zullen worden gefactureerd.

(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 per locatie per kostenplaats, per activiteit, toe van de geleverde diensten.

Het FMIS is leidend voor de facturering van de vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk. De dienstverlener neemt, indien noodzakelijk, alle werkzaamheden met betrekking tot het gebruik van het FMIS voor de cateringvoorzieningen op in het Prijzenblad.

(C-factuur)

Deze factuur wordt gebruikt voor de facturatie van alle activiteiten die op basis van een offerte (maatwerk) worden uitgevoerd. Per activiteit specificeert de dienstverlener de dienstverlening (bijvoorbeeld topdeskmeldingsnummer, offerte/mail. Als bijlage is de voor akkoord getekende offerte toegevoegd. De specificatie is op: geleverde dienst, datum, kostenplaatsnummer indien opgegeven door Deltion, aantal afnemers (groepsgrootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

Deltion zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, conform de Algemene Inkoopvoorwaarden van Deltion.

11.4. Rapportage van (management) informatie

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

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 mei) aan het nieuwe schooljaar, 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.

Bij het opstellen van de begroting dient de dienstverlener uit te gaan van het model zoals opgenomen in de bijlage (Prijzenblad). De vaststelling van de vaste verrekenprijzen en het integraal uurtarief banqueting maken onderdeel uit van de jaarlijkse vaststelling.

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:

- Exploitatieoverzicht met financiële resultaten;
- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI prestatieindicator;
- Percentage gezond assortiment;
- Duurzaamheidsrapportage;
- Percentage SROL;
- Klachten en suggesties en verbeterplan.

Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks, voor eind september, de (financiële) verslaglegging als cumulatief van de periodieke verslaglegging over het afgelopen schooljaar 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;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan)

Managementinformatie warme dranken en vending

Binnen 3 weken na afloop van het kwartaal levert de dienstverlener de managementinformatie aan over het voorgaande kwartaal. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt:

- Automaatnummer
- Tellerstanden per automaat
- Aantal consumpties per consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie
- Aantal en soort storingen
- Beschikbaarheidspercentage per automaat.
- Uitgevoerd onderhoud per automaat.

12. CONTRACTVORM EN INDEXATIE

12.1. Contractvorm

Voor de verzorging van de cateringvoorzieningen wordt met de dienstverlener een kostenneutraal contract aangegaan. Een KPI-model op kwalitatieve aspecten maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Het Programma van Eisen en de begroting (weergegeven in het prijzenblad) maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst.

Het betreft een kostenneutraal contract waarbij alle locaties gezamenlijk minimaal kostenneutraal geëxploiteerd worden.

Het uitgangspunt met betrekking tot de duur van de overeenkomst is een overeenkomst van vijf (5) jaar met de optie tot verlenging van 10 maal één (1) jaar. De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 augustus 2023 en eindigt per 31 juli 2028. Het initiële contract heeft derhalve een looptijd van 5 jaar (60 maanden). De uitgangspunten voor het contract is het huidige aantal pandgebruikers (medewerkers en studenten). Door ontwikkelingen op huisvestingsgebied of binnen het onderwijs kunnen deze uitgangspunten structureel wijzigen. Structureel is hierbij minimaal 3 maanden aaneengesloten. Indien er sprake is van een structurele wijziging van het aantal pandgebruikers van 15% plus of min, zullen Deltion en dienstverlener met elkaar in gesprek gaan over de consequenties hiervan.

12.2. Indexatie

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd vóór 1 juni voorafgaand aan het volgende contractjaar en worden vastgesteld in overleg met Deltion. Het eerste moment voor indexatie is de ingang van het nieuwe contractjaar 2024/2025 en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van Deltion.

Indien zich tijdens deze Overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen in dit artikel, zal de dienstverlener deze aan Deltion melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van Deltion.

Verkoopprijzen

Indexatie op verkoopprijzen in de restaurants mag éénmaal per jaar plaatsvinden. Deze verhoging vindt plaats met ingang van het nieuwe schooljaar. De dienstverlener stelt hiertoe jaarlijks nieuwe voorstellen op voor de verkoopprijzen in het komende jaar, deze worden (uiterlijk 1 juni) ter informatie aan Deltion voorgelegd. De prijzen zijn hierbij te allen tijde marktconform. Marktconformiteit houdt in dat de prijzen vergelijkbaar zijn met zelfde organisaties, contractvorm in een vergelijkbare omgeving. De toetsing op marktconformiteit zal onderdeel zijn van het KPI-model.

Vaste Verreken Prijzen

De Vaste Verreken Prijzen (VVP) mogen jaarlijks (per nieuwe contractjaar) geïndexeerd worden volgens het CPI-indexcijfer (2015=100) voor cateringdiensten (111000) met de jaarmutatatie van maart tot maart van dat betreffende jaar.

Integraal uurtarief banqueting

Het integraal uurtarief banqueting kan éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar met goedkeuring van Deltion worden aangepast als gevolg van wijzigingen in de geldende cao op loonegebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten.

Kosten van de instructeur

Deltion kan kosten van de instructeur (bij aanvang € 30.000 exclusief BTW per jaar) jaarlijks indexeren met de geldende cao op loonegebied (CAO – MBO) en van overheidswege aangepaste lasten.

12.3. Regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris

De demarcatie tussen Deltion en dienstverlener is als volgt:

- Deltion draagt zorg voor de aanschaf, vervanging, onderhoud en reparaties van nagelvaste apparatuur (zoals maar niet gelimiteerd tot uitgiftebuffetten, koelcellen, etc.). Deltion is eigenaar van deze apparatuur.
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud, keuringen, reparaties en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener;
- De dienstverlener schaft, indien dienstverlener hier gebruik van wil maken, eventuele luxe koffieautomaten voor de betaalde

verstrekkingen in het restaurant zelf aan en is derhalve ook verantwoordelijk voor het onderhoud, vervanging en reparatie.

- Indien de dienstverlener zelf apparatuur aanschaft/meeneemt wordt vooraf toestemming gevraagd bij Deltion in verband met de capaciteit van elektriciteit. Zonder toestemming van Deltion mag deze apparatuur niet worden aangesloten.
- Deltion is verantwoordelijk voor de reparaties in de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen.
- De kosten voor het klein keukenmateriaal voor de back-office zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. Deze zal worden vastgelegd in een inventarislijst. Bij einde van de overeenkomst zorgt de dienstverlener dat minimaal dezelfde inventaris aanwezig is. De dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor vervanging. Klein keukeninventaris die niet op de lijst staat is voor rekening van de dienstverlener. Tijdens de implementatieperiode zal een inventarislijst worden verstrekt.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor de materialen ten behoeve van presentatiedoeleinden.
- Deltion stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de restaurants, 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 Deltion.
- Voor eigen administratie etc. gebruikt de dienstverlener eigen middelen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanschaf van de communicatiemiddelen (zoals mobiele telefoons) en laptops voor eigen medewerkers.

13. CONTRACTMANAGEMENT

Deltion wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. Jaarlijks zal in het strategisch overleg de behaalde resultaten van de KPI prestatie-monitor worden besproken en worden vastgesteld. De behaalde resultaten worden afgezet tegen de vastgestelde normeringen.

Gedurende de contractperiode wordt inzichtelijk gemaakt in hoeverre de dienstverlener aan de KPI-afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een dashboard kan dit helder gevisualiseerd worden. Deltion gebruikt hiervoor een eigen dashboard waarin rapportages en KPI's kunnen worden geüpload. De dienstverlener is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

Deltion 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

Deltion 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-dashboard. Het dashboard wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met Deltion besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

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

1. Gasttevredenheid;
2. Gezond assortiment (gezonde schoolkantine);
3. Duurzaamheid;
4. SROI
5. Co-creatie studenten.

De dienstverlener maakt een voorstel voor op welke wijze de bovenstaande KPI's worden gemeten en vult dit aan met minimaal 2 eigen KPI's. Deze KPI's zullen na gunning worden besproken tussen

dienstverlener en Deltion en definitief worden opgemaakt. Deze KPI's maken daarna onderdeel uit van de overeenkomst.

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

BIJLAGE 1 HUIDIGE PRIJSLIJST

De huidige prijslijsten zijn 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 OVERZICHT WARME DRANKENAUTOMATEN & VENDING

Dit overzicht zal als apart document bij het programma van eisen worden gevoegd.

BIJLAGE 4 BELEID ALCOHOL, DRUGS & MEDICIJNEN

Dit document zal als apart document bij het programma van eisen worden gevoegd.