

Bijlage 3 - Programma van eisen

In deze bijlage staan de eisen beschreven die behoren tot de Europese aanbesteding "Catering en hospitality".

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan deze opdracht.

Onderhoud en inventaris	
1.	Klein keukenmateriaal Opdrachtnemer draagt de zorg voor de benodigde materialen (servies/bestek/ keukengerei, etc.) en dat hier voldoende van op voorraad is. Opdrachtnemer is - na akkoord van opdrachtgever - verantwoordelijk voor het bestellen ervan. Deze spullen worden doorbelast aan opdrachtgever. Opdrachtgever is en blijft eigendom van de inventaris.
2.	Apparatuur Er wordt gebruik gemaakt van professioneel keukenapparatuur, in bijlage 9 is hier een overzicht van opgenomen. Opdrachtgever heeft een onderhoudscontract voor het minimaal jaarlijks keuren van het (groot)keukenapparatuur. Er mag geen gebruik worden gemaakt van privé keukenapparatuur. Keukenapparatuur dat nog nodig blijkt te zijn wordt na overleg en akkoord door opdrachtgever aangeschaft. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de bouwkundig, en technisch onderhoud van de ruimten en gebouw gebonden installaties.
3.	Gebreken Dreigende of reeds aanwezige gebreken worden direct door de opdrachtnemer geregistreerd met vermelding van de oorzaak en aan de opdrachtgever (via het FMIS: Topdesk) gemeld. De opdrachtgever zal gebreken zo spoedig mogelijk (laten) herstellen. Indien gebreken direct gevolg zijn van ondeskundig of nalatig gebruik door de opdrachtnemer zijn de kosten van herstel voor rekening van de opdrachtnemer.
4.	Kassasysteem Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor zijn/ haar kassasysteem en de aansluiting hiervan, incl. pinautomaat. De inrichting van het kassasysteem is voor alle locaties gelijk. In de bedrijfsrestaurants wordt alleen met pin betaald. In de toekomst wil opdrachtgever samen met opdrachtnemer de mogelijkheden onderzoeken om naar een systeem te gaan waar medewerkers zelfstandig kunnen afrekenen in de bedrijfsrestaurants, zodat er meer tijd en ruimte is voor de invulling van nog gezondere bedrijfsrestaurants. Opdrachtnemer is bereid om mee te denken in de bovenstaande ontwikkelingen en stelt zich flexibel op als het gaat om het uitbreiden, inkrimpen of veranderingen van de dienstverlening.
Veiligheid	
5.	VOG Iedere medewerker en vrijwilliger die wordt ingezet bij uitvoering van deze opdracht beschikt bij indiensttreding over een actuele VOG overlegd (< 3 maanden oud). Opdrachtnemer ziet hierop toe.

6.	<p>BHV certificaat</p> <p>De opdrachtgever vindt het belangrijk dat alle medewerkers levensreddend kunnen handelen. Daarom stelt de opdrachtgever als eis dat alle cateringmedewerkers, welke op locatie werkzaam zijn, in het bezit moeten zijn van een geldig BHV-certificaat. De verantwoordelijkheid voor het up-to-date houden van alle benodigde diploma's en/of certificaten voor alle cateringmedewerkers ligt bij de opdrachtnemer. Alle kosten hiervoor zijn ook voor rekening van de opdrachtnemer.</p>
7.	<p>BHV alarmeringsapp</p> <p>De opdrachtgever maakt gebruik van een BHV-alarmeringsapp (Multibel) om bij calamiteiten alle aanwezige BHV'ers snel op te kunnen roepen. Daarom stelt de opdrachtgever de eis dat de restaurantmanager onder werktijd de BHV- alarmeringsapp op zijn/haar telefoon aan heeft, waarbij zowel wifi als de GPS aanstaat.</p>
8.	<p>BHV locatietraining</p> <p>De opdrachtgever vindt het belangrijk dat alle cateringmedewerkers bekend zijn met de BHV ontruimingsplannen- en procedures die van toepassing zijn op de locatie waar zij werkzaam zijn. Om hier goed in getraind te blijven organiseert de opdrachtgever 2x per jaar een BHV locatietraining voor alle BHV'ers waarbij samenwerking en het opdoen van gebouwkennis/oefenen met BHV procedures centraal staan. Deze trainingen worden meestal aan het einde van de middag/begin avond georganiseerd (17:00u tot 20:00u). Deelneming van de cateringmedewerkers aan minstens één BHV locatietraining per jaar is een vereiste.</p>
9.	<p>Hygiëne</p> <p>De opdrachtnemer garandeert de opdrachtgever zijn dienstverlening te verrichten conform de eisen en normen conform de branche gerelateerde wet- en regelgeving. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor nauwkeurige controle- en onderhoudsprocessen welke de navolgende onderwerpen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Methode van reiniging en desinfectie; ▪ Het houden van interne kwaliteitsmetingen c.q. –controles minimaal eenmaal per jaar; ▪ Het houden van bacteriologisch onderzoek, waarvan minimaal eenmaal per jaar uitgevoerd door een extern onafhankelijk bureau; ▪ KwaliteitsMeetSystemen (Veneca). <p>Het bereiden van ingrediënten en de activiteiten rondom dit onderdeel dienen te geschieden volgens de actuele branche gerelateerde wet- en regelgeving. De opdrachtnemer dient verder invulling te geven aan voorschriften en normen die, in het kader van de HACCP, nodig zijn. Opdrachtgever heeft het recht steekproefsgewijs keuringen te laten uitvoeren.</p>
10.	<p>Schoonmaak</p> <p>De opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle afwaswerkzaamheden met betrekking tot het bedrijfsrestaurant en diverse vergaderservices, zoals koffiemokken en -kannen, en eventueel gebaksbordjes / -vorkjes etc.; - Het afnemen van de tafels en stoelen in het bedrijfsrestaurant;

	<ul style="list-style-type: none"> - De dagelijkse schoonmaak van de keukenruimte, spoelkeuken, uitgifteruimten (buffet), opslagruimten uitgezonderd ramen, plafonds, verlichtingsarmaturen; - De dagelijks schoonmaak van vloeren in de keuken, achter lijnbuffet/ vloer bij buffet en magazijn met als uitzondering de vloer in het restaurant. Deze wordt door het schoonmaakbedrijf schoongemaakt; - Het dagelijks schoonmaken van keuken- en uitgiftematerialen en apparatuur, alsmede transportmaterialen van de restauratieve dienst; - Het dagelijks afvoeren en scheiden van afval uit de keukens en restauratieve ruimten naar de daarvoor bestemde afvalbakken en/of afvalcontainers gelegen in het souterrain. <p>Voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden dient de opdrachtnemer zelf te zorgen voor schoonmaakmiddelen, rekening houdend met de omschreven duurzaamheidseisen. Indien het schoonmaakonderhoud in de ogen van opdrachtgever te wensen overlaat zal opdrachtgever dit met opdrachtnemer bespreken en afspraken maken. Indien opdrachtnemer deze afspraken niet nakomt zal opdrachtgever genoodzaakt zijn de schoonmaakwerkzaamheden door een derden te laten uitvoeren en deze kosten op opdrachtnemer verhalen. Opdrachtnemer is geheel verantwoordelijk voor het op een deugdelijke wijze omgaan met hygiëne in de breedste zin van het woord.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt zelf voor de materialen die nodig zijn om de ruimten schoon te maken en te onderhouden. Hieronder vallen ook de middelen voor de spoelkeuken.</p> <p>De schoonmaakpartij van opdrachtgever zorgt voor het 12x per jaar schrobben van de vloeren en 1x per jaar een dieptereiniging van de keuken. Opdrachtnemer zorgt bij de dieptereiniging van de keuken dat de frituur en kastjes leeg zijn en dat bij het schrobben van de vloeren de vloer vrij is.</p>
11.	<p>Sociale hygiëne</p> <p>Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat er te allen tijde een banquetingmedewerker/ gastheer of -vrouw dan wel meewerkend restaurantmanager aanwezig is met het SVH Diploma Sociale Hygiëne bij de aanwezigheid van alcoholische dranken.</p>
12.	<p>Wettelijke bepalingen</p> <p>Kwaliteit en voedingswaarde van de grondstoffen en de maaltijden, de variatie in en samenstelling van de menu's, de bereiding en het gereedmaken voor distributie van de maaltijden, de verzorging van de afwas, de afvalverwijdering uit de keuken en de algemene hygiëne dienen te allen tijde te voldoen aan de wettelijke bepalingen, zoals onder meer is aangegeven in de Hygiëncode en de Warenwet en voorschriften van de Voedsel en Warenautoriteit (VWA).</p>
Administratie	
13.	<p>Managementinformatie</p> <p>Er wordt één totaaloverzicht gegenereerd. De managementrapportage geeft:</p> <p>per maand en per locatie (waar het zich afspeelt) inzicht in het gedrag van de gasten in <u>de bedrijfsrestaurants</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzichtelijk wat de meest afgenomen producten/ maaltijden zijn, met daarbij in % aangegeven of het onder categorie 1. Vegan, 2. Vegetarisch of 3. vis/vlees valt.

	<ul style="list-style-type: none"> - De tijden dat gasten het restaurant bezoeken; - Het totaal aantal gasten per maand. <p>per maand en per locatie (waar het zich afspeelt) inzicht in de <u>banquetingactiviteiten</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afname van type lunches / producten / maaltijden en het totaalbedrag met daarbij in % aangegeven of het onder categorie 1. Vegan, 2. Vegetarisch of 3. vis/vlees valt; - De tijden (in tijdsblokken) van wanneer de banqueting is uitgeserveerd, inclusief het totaal aantal reserveringen. <p>per maand en per locatie (waar het zich afspeelt) inzicht in de <u>personele inzet</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totale ureninzet per rol (meewerkend restaurantmanager of banquetingmedewerker /gastheer of-vrouw) incl. totaalbedrag. <i>(De uren welk onderdeel uitmaken van de vaste aanneemsom - t.b.v. de bedrijfsrestaurants - maken hier geen onderdeel vanuit)</i> <p>Na gunning wordt de managementrapportage in overleg en a.d.h.v. de geformuleerde criteria concreet vormgegeven. Zie ter aanvullend voor de managementrapportage eis 22 (klanttevredenheid) en eis 48 (duurzaamheid).</p>
14.	<p>Offerte</p> <p>De opdrachtnemer stelt naar behoefte en ter goedkeuring een offerte op voor de banquetingactiviteiten. Opdrachtgever behoudt zich het recht om uit te kijken naar externe partijen voor het verzorgen van bijeenkomsten/ evenementen.</p>
15.	<p>FMIS</p> <p>Restaurantmanager/ - medewerker is bekend met het FMIS: Topdesk voor het ontvangen en verwerken van meldingen en het kunnen raadplegen van het reserveringssysteem. Op elke locatie is de restaurantmanager/- medewerker er zelf voor verantwoordelijk om via het FMIS: Topdesk meldingen te maken over eventuele tekortkomingen in het bedrijfsrestaurant, defect en/of als reparatie dan wel vervanging nodig is. Dit geldt ook voor het aanmelden van bezoekers (bijv. uitzendkrachten/ leveranciers/ externe partijen). Er vindt 2-maal daags (ochtend en middag) een check in Topdesk plaats i.v.m. last-minute aanvragen, annuleringen of wijzigingen. Als ook een controle op volledigheid van de aanvraag, zoals facturatiegegevens.</p>
16.	<p>Facturatie vaste aanneemsom bedrijfsrestaurants</p> <p>De opdrachtnemer factureert de vaste aanneemsom, conform het prijsinvalformulier in bijlage 4, in vier termijnen. De eerste factuur van deze aanneemsom kan na 1 maand na aanvang van de contractperiode conform onderstaande wijze digitaal verstuurd worden:</p> <p>BAR-organisatie T.a.v. A. Doubli Routenr. 72000-10 Postbus 271 2980 AG Ridderkerk E-mail: Crediteuren@bar-organisatie.nl</p>

	<p>KVK nummer 58465316 BTW nummer NL 853051549 B01</p> <p>De factuur dient uiterlijk een maand na afloop van het kwartaal te zijn ingediend. De factuur van het vierde kwartaal moet op 31 december van het desbetreffende boekjaar ontvangen zijn, dan wel in de 1^{ste} week van januari met als factuurdatum het jaartal van het voorgaande jaar.</p>
17.	<p>Facturatie banqueting en personele inzet Voor de overige geleverde werkzaamheden (banqueting / personele inzet) stuurt opdrachtnemer maandelijks achteraf de opdrachtgever een factuur. Het betreft hier verzamel facturen aan de desbetreffende opdrachtgevers met per regel/aanvraag de vermelding van de afdeling, kostenplaats/routenummer en Topdesknummer inclusief uitvoeringsdatum en korte omschrijving van de bestelling. Deze gegevens zijn afkomstig van de aanvragen uit FMIS: Topdesk. Alle kosten zijn per afdeling gegroepeerd, incl. totaalbedrag. Let op: de uren welk onderdeel uitmaken van de vaste aanneemsom - t.b.v. de bedrijfsrestaurants - maken hier geen onderdeel vanuit.</p> <p>BAR-organisatie T.a.v. Amanda Doubli BAR-organisatie Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk E-mail: Crediteuren@bar-organisatie.nl KVK nummer 58465316 BTW nummer NL 853051549 B01</p> <p>Gemeente Barendrecht Binnenhof 1 Postbus 501 2990 EA Barendrecht E-mail: crediteuren@barendrecht.nl KVK nummer 24494374 BTW nummer NL 001876946 B01</p> <p>Gemeente Albrandswaard Gemeente Albrandswaard Stationsstraat 4 p/a Postbus 1000 3160 GA Rhon</p>

	<p>E-mail: Crediteuren@albrandswaard.nl KVK nummer 50875825 BTW nummer NL 006825515 B02</p> <p>Gemeente Ridderkerk Gemeente Ridderkerk Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk E-mail: Crediteuren@ridderkerk.nl KVK nummer 24493197 BTW nummer NL 001877410 B08</p>
18.	<p>Betaaltermijn Indien de factuur naar oordeel van Opdrachtgever correct is opgesteld, betaalt Opdrachtgever de factuur binnen 30 (dertig) kalenderdagen na datum van ontvangst van de factuur.</p>
19.	<p>Conceptversies facturen Na gunning zal er afstemming plaatsvinden v.w.b. de opzet van de facturen en worden eerst een conceptversies van de facturen (factuur van de vaste aanneemsom en de verzamelfactuur) conform eis 16 en 17 opgesteld alvorens deze worden verstuurd. De facturen worden na start van het contract minimaal de eerste 3 maanden ter akkoord in concept aangeboden.</p>
20.	<p>SPOC De opdrachtnemer benoemt uiterlijk bij aanvang van de contractperiode de vaste contactpersoon voor opdrachtnemer. Hiervoor wordt hiervoor 'a single point of contact (SPOC)' gehanteerd. Deze contactpersoon is het vaste aanspreekpunt voor opdrachtgever voor alle zaken m.b.t. tot de uitvoering van de contractuele afspraken.</p>
21.	<p>Flexibiliteit De BAR-organisatie is volop in ontwikkeling. De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen in het facturatie format door te voeren. Opdrachtnemer is bereid om mee te denken in de ontwikkelingen en stelt zich flexibel op als het gaat om veranderingen in bijvoorbeeld facturatie.</p>

Klanttevredenheid	
22.	<p>De klanttevredenheid</p> <p>De klanttevredenheid wordt zowel op het gebied van service als aanbod (o.a. op het gebied van kwaliteit en variatie) beoordeeld met minimaal een 7. Dit geldt voor zowel de gasten in het bedrijfsrestaurant als voor de beoordeling van bijeenkomsten/ evenementen. Opdrachtnemer haalt hier structureel en proactief feedback voor op en werkt hier – indien nodig - concrete maatregelen voor uit. De uitkomst van de klanttevredenheid wordt opgenomen in de managementrapportage, waarbij er onderscheidt wordt gemaakt in de score voor de bedrijfsrestaurant en de score voor de banqueting-activiteiten. Hier wordt in de gunningscriteria in hoofdstuk 6 van de aanbestedingsleidraad nader op ingegaan.</p>
De bedrijfsrestaurants	
23.	<p>Openingstijden</p> <p>De bedrijfsrestaurants in de gemeentehuizen zijn van maandag t/m donderdag van 12.00 uur tot 13.30 uur open voor de lunchgasten. Het buffet is vanaf 11.45 uur gereed. De gemeentewerf is open van maandag t/m vrijdag. Het aanbod is gereed van 09.30 uur tot 10.00 uur en van 12.30 uur tot 13.00 uur. De bedrijfsrestaurants zijn gesloten op onderstaande officiële feestdagen van Nederland:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwjaarsdag • Goede Vrijdag • Pasen (eerste en tweede paasdag) • Koningsdag • Bevrijdingsdag • Hemelvaartsdag • Pinksteren (eerste en tweede pinksterdag) • Kerstmis (eerste en tweede kerstdag)
24.	<p>Gastvrije benadering</p> <p>Er wordt te allen tijde een gastvrije benadering toegepast. Ook voor de gasten die eerder dan wel later dan de afgesproken openingstijden langskomen. Vanuit de gastvrijheidsgedachte wordt er gekeken naar wat er mogelijk is of een gastvrije nee verkocht.</p>
25.	<p>Het aanbod</p> <p>Het buffet op de gemeentehuizen bestaat uit minimaal 2 soorten soep, 2 soorten belegde broodjes, maaltijdsalade + saladebar, warme maaltijd/ snacks, los hartig en zoet beleg, broodjes sapjes en drankjes met daarin een diversiteit in vega/vegan/vlees. Voor de gemeentehuizen wordt hierin één lijn getrokken, de daadwerkelijke inhoud mag verschillend zijn. Op de gemeentewerf Barendrecht is de ruimte beperkt en wordt er gewerkt met een beperkt assortiment, zoals een 'broodje van de dag'. Er is tijdens de openingstijden sprake van een volwaardig aanbod, waarbij tussentijds wordt aangevuld en op aanvraag van gasten gerechten kunnen worden bijgemaakt. Opdrachtnemer houdt op aanvraag rekening met speciale allergie- en dieetwensen, denk bijvoorbeeld aan lactose en/of glutenvrije alternatieven. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van peper en zout, servetjes, rietjes, duurzame disposables en sauzen. Hier worden geen aparte kosten voor doorbelast en/of apart in rekening gebracht bij de gasten dan wel opdrachtgever.</p>

26.	<p>Prijzen De huidige verkoopprijzen in de bedrijfsrestaurants (zie bijlage 10) worden bij start van het contract in stand gehouden, waarbij een verhoging van maximaal 5% is toegestaan. Let op, voor de gemeentewerf Barendrecht gelden er andere prijzen dan voor op de gemeentehuizen.</p>
27.	<p>Aankleding De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opstelling, inrichting en permanente aankleding van het uitgiftebuffet en de presentatie van de aangeboden producten. Materialen ten behoeve van de aankleding en communicatie zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De materialen dienen van verantwoord en (brand)veilig materiaal te zijn conform de daarvoor geldende wet- en regelgeving en op de adequate wijze te worden bevestigd.</p>
28.	<p>Continuïteit Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit en beschikbaarheid de in te zetten medewerkers. De huidige werkuren betreft de minimale inzet (zie bijlage 4 en bijlage 10). Flexibele inzet mogelijk. Bij afwezigheid (verlof, ziekte o.i.d.) van een cateringmedewerker wordt te allen tijde tijdig gezorgd voor een gekwalificeerde medewerker die de cateringmedewerker volwaardig vervangt. Opdrachtnemer werkt met een vaste ingewerkte poule van tijdelijk personeel voor vervanging.</p>
29.	<p>Bestellingen Er kunnen door de interne klant van de verschillende opdrachtgevers (via FMIS: Topdesk) bestellingen worden geplaatst. De cateraar zorgt ervoor dat de producten op de afgesproken datum klaarstaan om opgehaald te worden. Dit geldt voornamelijk voor de gemeentewerf Barendrecht. Deze kosten maken onderdeel uit van de verzamelfactuur, zie eis 17.</p>
30.	<p>Lunchcounter Er kan voor groepslunches gebruik worden gemaakt van het buffet in het bedrijfsrestaurant tijdens lunchtijd van 12.00 uur tot 13.30 uur. De kosten hiervoor kunnen intern worden doorbelast, doordat de aanvragen bij de kassa het routenummer doorgeeft. Bij grote groepen maakt de aanvrager dit vooraf kenbaar via het FMIS: Topdesk. Deze kosten maken onderdeel uit van de verzamelfactuur, zie eis 17.</p>
31.	<p>Banquetingaanvraag De restaurantmanager is tijdens zijn/ haar werktijd - <i>onderdeel van de vaste aanneemsom</i> - verantwoordelijk voor het dekken van de tafel(s) en het klaarzetten van de aangevraagde banqueting als de bijeenkomst in het bedrijfsrestaurant plaatsvindt.</p>
32.	<p>Kleding Iedere medewerker is gekleed in representatieve uniforme bedrijfskleding van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.</p>

33.	<p>Bevoorrading De verantwoording van het bestellen en beheer van de food en non-food bestellingen (van de eigen voorraden) ligt bij de opdrachtnemer. De bestellingen zijn gebaseerd op afspraken die zijn gemaakt tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever betreffende het assortiment en zijn gerelateerd aan het aantal lunchgebruikers in combinatie met de opslagcapaciteit. en eigendom van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmelden en ontvangen van de leveranciers en het opruimen van de geleverde producten in de eigen opslag.</p> <p><i>* Het bevoorraden van de (af te sluiten) koelkast in de Raadzaal in de gemeente Barendrecht maakt hier onderdeel vanuit.</i></p>
34.	<p>Inruimen - gemeentehuis Barendrecht Iedere dinsdag en woensdag worden de lege flesjes en servies van de avondvergadering van de dag ervoor ingeruimd. Dit vindt de dag na een raad-/ commissievergadering plaats. De werkzaamheden (flesjes en schoon servies inruimen) mogen gedurende de dag plaatsvinden. Dit kan voor de van de Wouwzaal vanaf 09.00 uur en voor de Raadzaal vanaf 09.30 uur. De bodes blijven er in de ochtend voor verantwoordelijk om de ruimten voor die tijd leeg te ruimen en de spullen gedurende de dag in te ruimen in de vaatwasser. De benodigde (extra) tijd hiervoor - maximaal een half uur per keer - wordt apart gefactureerd aan de gemeente Barendrecht en maakt géén onderdeel uit van de vaste uren / vaste aanneemsom. Dit conform de opgegeven all-in uurtarief in het prijsinvalformulier voor een restaurantmanager.</p>
35.	<p>Op afroep (optioneel) – gemeentehuis Barendrecht Het kan op afroep voorkomen dat de bedrijfsrestaurantmedewerker/ -manager van Barendrecht onderstaande taken op zich moet nemen op de dagen dat het bedrijfsrestaurant open is, en hiervoor een uur eerder start vóór aanvang van de eigen werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>De vuile vaat in vaatwasser, koffiezetapparaat 'JURA' in orde brengen en een rondje op de bestuursvleugel voor het verzamelen van vuile kopjes/ glazen. Pantry van het bestuur onderhouden. O.a. koelkast, kasten en JURA apparaat schoonmaken, onderhouden en bijvullen. Barista aan buitenkant schoonmaken, en vullen met water en bonen. Voorraden bestellen en aanvullen zoals koffie, melk, theezakjes, etc.</i> <p>De benodigde (extra) tijd hiervoor - maximaal 1 uur per dag - wordt apart gefactureerd aan de gemeente Barendrecht en maakt géén onderdeel uit van de uren uit de vaste aanneemsom.</p>
36.	<p>Kennisborging Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat elke restaurantmanager of zijn/haar (tijdelijke) vervanger bekend is met de operationele uitvoering zoals de werking van het FMIS: Topdesk, het kassasysteem, op welke wijze de producten moeten worden opgemaakt, welk qua banqueting tot het standaard assortiment horen en de afspraken hierover. Diegene weet welke producten er moeten worden besteld en waar en hoe de interne doorbelasting/ facturatieproces is ingericht en krijgt hiervoor in 1^{ste} instantie fysiek op locatie support van opdrachtnemer en later (afhankelijk van hetgeen er nodig is) op afstand. Er wordt hiervoor gewerkt met een kennisdocument. Elke locatie is verantwoordelijk voor het uit-/bij-/ en verwerken informatie in relatie tot het exploiteren van het bedrijfsrestaurant en de benodigde banquetingactiviteiten en houdt dit consequent bij.</p>

37.	<p>Flexibiliteit Opdrachtnemer is bereid om mee te denken in de ontwikkeling van de visie op gastvrijheid van de opdrachtgever vanuit eigen kennis, kunde en ervaring en stelt zich flexibel op als het gaat om het uitbreiden, inkrimpen of veranderingen van de dienstverlening. In het geval er een situatie van overmacht zich voordoet, zoals een pandemie, gaan opdrachtnemer en opdrachtgever in alle redelijkheid en billijkheid met elkaar in gesprek om passende afspraken te maken.</p>
Banqueting	
38.	<p>Banquetingmap Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de banqueting en coördinatie hiervan. De opdrachtnemer biedt minimaal onderstaand assortiment welk onderdeel uitmaken van de banquetingmap:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Variatie in soorten lunches; ▪ Gebak-/ en koekenservice (vers afgebakken koek). ▪ Variatie in borrelhapjes; ▪ Warme maaltijden; ▪ Drankjes. <p>Opdrachtnemer houdt op aanvraag rekening met speciale allergie- en dieetwensen, denk bijvoorbeeld aan lactose en/of glutenvrije alternatieven. Er komt één banquetingmap welk geldt voor alle locaties. Hierin wordt qua aanbod en werkwijze één lijn getrokken. Het aanbod in de banquetingmap valt onder de standaard service. Deze wordt door opdrachtnemer – indien nodig – geactualiseerd op basis van de laatste afspraken. Voor de gehanteerde prijzen is er geen sprake van een minimale afname o.i.d. De banquetingmap zal na gunning in samenspraak met de belangrijkste stakeholders worden opgesteld rekening houdend met de omschreven duurzaamheidscriteria in o.a. eis 51.</p>
39.	<p>Prijzen Er worden marktconforme tarieven gehanteerd, waarbij het aanbod voor een lunch varieert in een prijsrange van €8 - €15 per persoon valt. Dit is gebaseerd op het huidige aanbod, opgenomen in bijlage 10.</p>
40.	<p>Externe partij Opdrachtgever behoudt zich het recht om uit te wijken naar een externe partij voor de uitvoering van de banquetingactiviteiten.</p>
41.	<p>Personele inzet Er worden geen extra kosten in rekening gebracht voor bestellingen welk uitgeserveerd worden tijdens de werktijden van de restaurantmanagers. Alleen buiten deze tijden - en indien het maatwerk betreft - kunnen er personeelskosten worden doorbelast. De personele inzet is minimaal 3 uur - cao bepaalt - en alleen van toepassing als de aanvraag niet aansluit op de werktijden van het cateringpersoneel. De tijd wordt naar rato doorbelast, dit houdt in dat er ook met 15 minuten en halve uren wordt gewerkt. Het betreft maatwerk bij een aanvraag boven de 30 personen en/of als de inhoud niet is opgenomen in de banquetingmap.</p>

42.	<p>Reservering & Annulering Onderstaande wordt maximaal in stand gehouden. Kortere reserverings- en annuleringstijden zijn toegestaan. Reservering: standaard banqueting aanvraag minimaal 2 werkdagen van te voren. Bij maatwerk minimaal 5 werkdagen van te voren. Annulering: standaard banqueting aanvraag minimaal 2 werkdagen van te voren. Bij maatwerk wordt een annuleringstermijn van 4 werkdagen toegepast. Van opdrachtgever wordt wel verwacht dan de kosten bij annulering niet wordt doorbelast als hier nog geen specifieke inkopen voor zijn gedaan, dan wel het niet verwerkt kan worden in het buffet. De kosten van annulering vinden in overleg plaat.</p>
43.	<p>Minimum aantal personen De aanvraag van banqueting is in de bedrijfsrestaurants mogelijk vanaf 4 personen. Het uitserveren van lunches elders in het pand is mogelijk vanaf 6 personen.</p>
44.	<p>Logistieke proces De restaurantmanager/- medewerker maakt op de dag de banquetingaanvragen klaar. Het logistieke proces voor banquetingactiviteiten tijdens kantoortijd wordt in de gemeentehuizen door de bodes verzorgd. De bodes halen de banqueting op om dit vervolgens uit te serveren en naderhand in te ruimen en terug te brengen naar het bedrijfsrestaurant. Op de gemeentewerf halen medewerkers de banquetingaanvraag zelf op en brengen de spullen weer retour. Buiten kantoortijd wordt het gehele logistieke of een deel ervan door opdrachtnemer verzorgd.</p>
45.	<p>Beschikbaarheid Banquetingactiviteiten zijn van maandag t/m zondag mogelijk.</p>
46.	<p>Afstemming Per evenement worden er werkinstructies uitgeschreven door de evenementencoördinator van opdrachtgever en zowel de banqueting als de personele inzet overlegd met de restaurantmanager(s) van de locatie(s)/gemeente waar het evenement zich afspeelt. Elke restaurantmanager is voor zijn/ haar locatie (eind) verantwoordelijk om het in te zetten personeel van instructies te voorzien. V.w.b. de personele inzet vindt dit door de restaurantmanager(s) altijd in samenspraak met de restaurantmanager van Ridderkerk, tevens coördinator gastheren/- vrouwen, plaats.</p>
Duurzaamheid	
47.	<p>CO-2 meting Opdrachtnemer levert jaarlijks een CO₂ -footprint aan op basis van het Green House Gas Protocol scope 3. De inschrijver gebruikt als nulmeting de rapportage en gegevens uit bijlage 13. Op basis van deze meting kan er jaarlijks worden gestuurd op de doelstellingen van opdrachtgever.</p>
48.	<p>Managementrapportage Tijdens de contractperiode rapporteert inschrijver minimaal over de volgende onderwerpen: → Toename % plantaardige ingrediënten vs dierlijk vertaald naar de CO₂ footprint t.o.v. de nulmeting <u>Meer plantaardige producten in plaats van dierlijke producten (zuivel en vlees)</u></p>

	<p><i>Voor 2026 is de ambitie dat minstens 60% van ons aanbod in de bedrijfsrestaurants vegetarisch is en er dagelijks veganistische opties zijn. In 2030 is onze ambitie dat 75% van het aanbod vegetarisch is en van het totaal 35% veganistisch.</i></p> <p>→ % Voedselverspilling</p> <p><u>Minimaliseren van derving/verspilling</u> <i>(Voedsel)derving bedraagt bij start contract maximaal 5% en maximaal 2% in 2025. Er worden bijvoorbeeld papierenzakjes meegeven bij de aanvraag van lunches, zodat voedselverspilling wordt geminimaliseerd.</i></p> <p>Na gunning wordt de managementrapportage in overleg en a.d.h.v. de geformuleerde criteria concreet vormgegeven.</p>
49.	<p>Minimaliseren van verpakkingsmateriaal en Single Use Plastics Verpakkingsmaterialen zijn beperkt/nauwelijks aanwezig. De – eventuele - aanwezige verpakkingsmaterialen zijn van hoogwaardig materiaal en worden verwerkt of hergebruikt. Toepassen van biobased (verpakkings)materialen waar mogelijk. Geen mono-verpakkingen en geen disposables, hiervoor zijn alternatieven.</p>
50.	<p>Kennis Vergroten en blijven actualiseren van veganistische en vegetarische kennis bij de restaurantmanagers.</p>
51.	<p>Bedrijfsrestaurants & banquetingmap Er wordt een gevarieerd en gezond assortiment in lijn met de schijf van vijf (60% dierlijk – 40% plantaardig) aangeboden als startpunt bij het contract. Het aanbieden van gezonde snacks maakt hier onderdeel vanuit.</p>
52.	<p>Schoonmaak Vermindering gebruik van water en schoonmaakmiddelen door gebruik van navulflacons en doseersystemen. Geen gebruik van toxische stoffen. Reinigingsmiddelen zijn duurzaam (EU ecolabel) en/of het betreft biobased schoonmaakmiddelen.</p>
53.	<p>Thema's In de bedrijfsrestaurants wordt in overleg met opdrachtgever ingespeeld op lokale/ regionale thema's als de Verspillingsvrije Week, de Duurzaamheidsweek, Week Zonder Vlees & Zuivel, Fairtrade Week, etc. Voedselverspilling, een gevarieerd meer plantaardig dieet en lokale productie krijgen hierin de meeste aandacht. Zowel in de communicatie uitingen als het buffet staat dit thema centraal. De cateringmedewerker communiceert hierover op onze intranetomgeving(en).</p>

Personele inzet	
54.	<p>Coördinatie</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de personele inzet en coördinatie hiervan. De restaurantmanager van Ridderkerk, tevens coördineert voor de personele inzet van gastheren/- vrouwen, is bekend met de gemeentelijke locaties en hun daarbij horende draaiboeken voor de structurele (avond) bijeenkomsten. Hij/ zij is op de hoogte welke gastheren/- vrouwen op welke locatie werken en de daarbij horende uren. Bij afwezigheid worden de werkzaamheden waargenomen door zijn/haar vervanger en of mogelijk door de restaurantmanager van Ridderkerk. Hij/ zij is bekend met de werkzaamheden en verantwoordelijkheden hierin. Opdrachtgever wordt proactief geïnformeerd als de restaurantmanager afwezig is en wie zijn/haar taken in die periode waarneemt.</p>
55.	<p>Continuïteit</p> <p>Borging van de vaste poule, zodat deze altijd uit 6 inzetbare gastheren-/ en vrouwen bestaat welke bij voorkeur BAR-breed ingezet kunnen worden. Dit t.b.v. de flexibiliteit als het gaat om het gemakkelijker kunnen inspelen op vakanties, ziekte, en andere verplichtingen. De restaurantmanagers maken qua aantal hier géén onderdeel vanuit. Zij fungeren als back-up en/of als ondersteuning. Dit om de continuïteit te waarborgen. Evenementen worden onder leiding van een restaurantmanager (eventueel op afstand) gecoördineerd door gastheren/- vrouwen.</p>
56.	<p>Planning</p> <p>Praktische informatie over de tijden, locatie en benodigd personeel zullen via een Topdesk melding worden ontvangen van de eventcoördinatoren van de BAR-organisatie. De restaurantmanager van Ridderkerk - de coördinator van de gastvrouwen/-heren - is verantwoordelijk voor de personele planning, en om eventuele wijzigingen met de gastheren/- vrouwen te communiceren. Hiervoor wordt proactief vooruitgekeken in de vergaderplanner (Topdesk) en bij vragen contact opgenomen met de eventcoördinator.</p>
57.	<p>Werkwijze</p> <p>De werkwijzen voor de gastvrouwen zijn op de standaard drie locaties anders. Elke locatie heeft een draaiboek welk intern up-to-date wordt gehouden. Opdrachtnemer is bekend met de draaiboeken op locatie en ziet toe op een correcte werkwijze van uitvoering en stuurt hierop aan.</p>
58.	<p>SPOC</p> <p>De restaurantmanager van Ridderkerk is verantwoordelijk voor de uitvoering van de coördinatietaken van de gastheren/ vrouwen. Hij/ zij vormt het centrale aanspreekpunt voor de banquetingmedewerkers / gastheren- of –vrouwen voor de algehele coördinatie van dit proces ook als vragen zijn tijdens de (avond)vergadering zelf.</p>
59.	<p>Afstemming</p> <p>Er vindt wekelijks een afstemmingsoverleg plaats met de evenementencoördinator van Facility-services. Het houden van een evaluatie van de plaatsgevonden bijeenkomsten/ evenementen maakt hier onderdeel vanuit. Dit vindt plaats met de restaurantmanager van de gemeente Barendrecht en de restaurantmanager van Ridderkerk. Dit geldt niet voor de restaurantmanager op de gemeentewerf Barendrecht, omdat hier bijeenkomsten niet of slechts incidenteel plaatsvinden.</p>

60.	<p>Werving en selectie Opdrachtnemer draagt zorg voor het verwerven, selecteren, begeleiden en opleiden van personeel.</p>
61.	<p>Beschikbaarheid Er vinden ook bijeenkomsten buiten de openingstijden van de bedrijfsrestaurants plaats. Dit is veelal in de avonduren, maar dit kan incidenteel ook 's ochtends vroeg of aan het einde van de middag zijn. Dit houdt het verzorgen van bijeenkomsten, evenementen, recepties, raad- en commissievergaderingen en eventuele andere type avondvergaderingen op de diverse locaties in. Opdrachtnemer zorgt op aanvraag en in overleg met opdrachtgever voor de benodigde inzet van banquetingmedewerkers/ gastheren of - vrouwen en eten en/of drinken.</p>
62.	<p>Inwerken De restaurantmanager van Ridderkerk - de coördinator van de gastvrouwen/-heren - is bekend met de instructies/handleidingen op de diverse locaties en de rol van de meewerkende restaurantmanager en banquetingmedewerker/ gastvrouwen of - heren hierin. Banquetingmedewerker/ gastheren- of -vrouwen worden begeleid en ingewerkt zonder de nodige tussenkomst van opdrachtgever. Een rondleiding alleen is niet voldoende. Ze worden op locatie ingewerkt onder toezicht van een ervaren banquetingmedewerker/ gastheer of -vrouw. Hij/zij wordt bekend gemaakt met de aanwezige draaiboeken. Voor deze inwerkperiode worden geen (aparte) kosten doorbelast. De inwerkperiode komt ten laste van opdrachtnemer. Hiervoor is onderstaande de minimale vereiste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentehuis Ridderkerk: minimaal 1x een fractie- en 2 x een commissie- of raadvergadering laten meelopen; • Gemeentehuis Barendrecht: minimaal 3x een commissie of raadvergaderingen laten meelopen; • Gemeentehuis Albrandswaard: minimaal 3 avondvergaderingen laten meelopen. <p>De restaurantmanager is ervoor verantwoordelijk dat de gastheren/-vrouwen zijn ingewerkt en vóór de inroosting en dus vóór de start van de werkzaamheden bekend zijn met de werkzaamheden op de betreffende locatie. Er wordt gewerkt met instructies/ draaiboeken vanuit de gemeente.</p>
63.	<p>Back-up Er is te allen tijde back-up georganiseerd mocht het ingezette personeel vragen hebben tijdens een bijeenkomst/ evenement en hij/zij niet kan komen door ziekte o.i.d. Opdrachtnemer heeft een calamiteiten- of bereikbaarheidsdienst om onvoorziene situaties te ondervangen en/of support te kunnen verlenen.</p>
64.	<p>Inzet nieuw personeel Er wordt tijdig bij Facility-services geverifieerd of nieuw ingewerkt personeel geschikt is om een bepaalde bijeenkomst/ evenement te draaien. Zij kunnen bepalen of de inzet van een meer ervaren gastheer/ -vrouw noodzakelijk is.</p>
65.	<p>Facturatie Het toe te passen uurtarief is afhankelijk van de uit te voeren taken, niet van de (huidige) functie van uitvoerende medewerker. Voorbeeld: indien een restaurantmanager tijdens een bijeenkomst wordt ingezet in de rol van gastheer/- vrouw wordt het uurtarief van een gastheer/-vrouw doorbelast.</p>

66.	<p>Wijziging Indien een dergelijke wijziging of annulering binnen vier werkdagen tot het moment van levering wordt doorgegeven behoudt opdrachtnemer het recht de oorspronkelijke uren met bijbehorende kosten van de voor die annulering of wijziging reeds ingeplande oproepkrachten bij opdrachtgever in rekening te brengen indien de opdracht wordt afgezegd dan wel dusdanig in omvang wijzigt dat de personele inzet moet worden verminderd (<i>bron: Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB)</i>).</p>
67.	<p>Rolomschrijving Er kunnen twee type rollen worden ingezet tijdens (avond)bijeenkomsten, evenementen en/of andere gewenste ondersteuning. Deze twee rollen worden benoemd in bijlage 4 - het prijzeninvulformulier:</p> <p><i>1. Meewerkende restaurantmanager;</i> Hij/ zij wordt ingezet bij complexe aanvragen, grote events of indien opdrachtgever (de eventcoördinator) dit wenst. Er wordt gezorgd voor de bereiding van de banqueting. Werkt mee en coördineert en stuurt de banquetingmedewerkers aan. Is het aanspreekpunt voor de aanvragen tijdens de bijeenkomst/ event. Diegene is op dat moment eindverantwoordelijke vanuit opdrachtnemer.</p> <p><i>2. Banquetingmedewerker / gastheer of –vrouw</i> Wordt ingezet bij voorbereidingswerkzaamheden en/of ter ondersteuning van de meewerkende restaurantmanager. Draag zorg voor de voorbereidingswerkzaamheden. Zet de spullen klaar. Zorgen voor juiste (vergader)opstelling. Uitschenken en uitserveren van drankjes en hapjes. Verwelkomt gasten.</p> <p>De eventcoördinator van opdrachtgever bepaald per bijeenkomst/ event welke rollen er worden ingezet. De eventcoördinator van opdrachtgever is alleen bij hele grote evenementen achter de schermen aanwezig en fungeert als back-up bij eventuele vragen en/of problemen. Dit is echter incidenteel. Opdrachtgever behoudt zich het recht om eventueel uit te kijken naar een externe partij voor de personele inzet.</p>