

BIJLAGE 3

Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten overeenkomst aan dient te voldoen.

1. Definities

In dit programma van eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit programma van eisen expliciet anders is vermeld.

Afruimkosten

Kosten naar rato voor afruimen en schoonmaken van catering niet geleverd door Opdrachtnemer. Het uurtarief cateringmedewerker (bijlage 7 Prijzenblad, Exploitatie Bedrijfsrestaurant), vormt hiervoor de basis.

Banqueting

Warme en koude snacks, frisdrank en licht alcoholische dranken die door personeel van Opdrachtgever los besteld kunnen worden.

Banquetingmap

Menukaart waarin inschrijver haar prijzen voor diverse artikelen en arrangementen heeft vastgelegd. Het Basisassortiment maakt hier onderdeel van uit. Een deel van de assortimenten van de Banquetingmap zijn door Opdrachtgever voorgeschreven (Zie bijlage 11, Vergaderservice en Banqueting).

Basisassortiment

Artikelen die minimaal in het bedrijfsrestaurant te verkrijgen zijn met een 100% beschikbaarheid. Het Basisassortiment is vastgelegd in bijlage 12.

Basislunch

De eenvoudigste vorm van een lunch. De bestanddelen hiervan vormen onderdeel van het Basisassortiment vastgelegd in bijlage 12.

Bestuursvleugel

Deel van het gemeentehuis van Veenendaal waar college en directie en het bestuurssecretariaat gevestigd zijn.

Counterlunch

Lunch waarbij de deelnemers zelf hun lunch samenstellen in het zelfbedieningsrestaurant. De afrekening voor de hele groep wordt op één factuur gezet (restaurantmanager wordt vooraf geïnformeerd).

Evenementen

Grootschalige (meer dan 50 personen) éénmalige cateringdiensten.

Lunchservice

Diverse soorten lunches die vanuit de Banquetingmap kunnen worden besteld. Opdrachtgever maakt onderscheid tussen een Basislunch, een Luxe lunch, Counterlunches en mogelijk Lunch to go.

Luxe lunch

Uitgebreide vorm van een Basislunch. De minimale bestanddelen hiervan zijn opgenomen in het Basisassortiment (zie bijlage 12).

Lunch to go

Samengestelde lunch om mee te nemen in milieuvriendelijke bag.

De bestanddelen hiervan zijn opgenomen in het Basisassortiment (zie bijlage 12).

Opdrachtgever

De publiekrechtelijke rechtspersoon gemeente Veenendaal.

Opdrachtnemer

De gecontracteerde leverancier voor de exploitatie van het bedrijfsrestaurant en de catering services.

Restauratieve dienstverlening

Uitbaten van de bedrijfskantine van Opdrachtgever.

Openboek constructie

In het geval de herzieningsclausule voor de afrekensystematiek wordt toegepast, zie hoofdstuk 3.1 Beschrijvend document, is voor de Restauratieve dienstverlening een openboek constructie met een vaste managementfee van toepassing.

Vaste aanneemsom

Maandelijks vastgesteld bedrag waarvoor de Opdrachtnemer de Restauratieve dienstverlening uitvoert.

De Vergaderservice voor het Vergadercentrum, Lunchservice, Banqueting en Evenementen zijn niet inbegrepen in de vaste aanneemsom.

Vergadercentrum

Deel van het gemeentehuis van Veenendaal waar de vergaderzalen zich bevinden.

Vergaderservice

Het verzorgen van de koffie en thee en (heet/koud) watervoorziening op een door Opdrachtgever aangewezen locatie binnen het gemeentehuis. De voorziening bestaat uit het rondbrengen en weer terughalen van thermoskannen met koffie, (heet/koud) water, suiker, zoetjes, melk, theezakjes evenals het serviesgoed. Het gebruikte meubilair dient na gebruik te worden afgenomen en netjes achtergelaten.

2. Huidige situatie

Op de 3^e verdieping van het gemeentehuis bevinden zich het bedrijfsrestaurant annex bereidingsruimte, een afwaskeuken en twee voorraadruimten.

Het bedrijfsrestaurant betreft een zelfbedieningsrestaurant en is dagelijks geopend van 12.00 – 13.30 uur. Het restaurant heeft een oppervlakte van 200m² en biedt zitgelegenheid voor 100 personen.

Het bedrijfsrestaurant heeft ook de functie van ontmoetingsruimte/ vergaderruimte/ werkruimte buiten lunchtijd.

Bij de gemeente Veenendaal werken ongeveer 550 medewerkers. In het gebouw zijn ongeveer 300 werkplekken en er zijn gemiddeld per dag 200 pandbewoners.

In 2019, het jaar voorafgaand aan Covid, vonden ruim 14.000 transacties plaats met een gemiddelde besteding van € 3,00 per transactie. Daarnaast werd er voor € 88.500,00 op rekening afgenomen. (zie Bijlage 10 Gebruikersoverzicht (kengetallen)).

Het bedrijfsrestaurant, bereidingsruimte en voorraadruimten zijn ingericht met apparatuur, in eigendom van Opdrachtgever (zie bijlage 13, Overzicht Voorzieningen). Alle apparatuur wordt periodiek door gecertificeerde bedrijven gecontroleerd, onderhouden en zo nodig gerepareerd. Ook de losse inventaris zoals bestek, borden, dienbladen, keukenmessen, snijplanken e.d. zijn eigendom van de gemeente (zie bijlage 14, Overzicht keukeninventaris).

Indien een Opdrachtnemer uitbreiding van de huidige inventaris wenst of noodzakelijk acht, wordt hierover overleg gevoerd met Opdrachtgever.

3. Gewenste situatie

De cateringactiviteiten bestaan uit:

1. Restauratieve dienstverlening (vaste aanneemsom)
 - Van maandag t/m vrijdag van 12:00 tot 13:30 uur zelfbediening in het bedrijfsrestaurant
2. Vergaderservice Vergadercentrum of andere ruimten binnen het gemeentehuis (op nacalculatie)
 - Op maandag t/m donderdag
3. Lunchservice en counterlunch (op nacalculatie)
 - Bieden van diverse lunches op bestelling of afname counterlunch in bedrijfsrestaurant door groep.
 - Op maandag t/m donderdag
4. Banqueting (op nacalculatie)
 - Drank en snacks op bestelling.
 - Op maandag t/m zaterdag
5. Evenementen (op offertebasis)
 - Invulling geven aan grootscheepse activiteiten (op alle dagen) op verzoek en na offerte
6. Flex-aanbod (op offertebasis)
 - Dienstverlening die inspeelt op de flexibele werktijden van het gemeentelijk personeel. Denk hierbij aan ontbijtservice, middag boost, lekker voor thuis etc.

4. Eisen ten aanzien van de cateringactiviteiten

4.1 Algemeen cateringaanbod

Het cateringaanbod moet bij aanvang voor minimaal 60 % voldoen aan het MVI-inkoopcriterium Overheidsniveau Gezonde Catering op basis van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Uiteindelijk is het streven om het aanbod in goed overleg stap voor stap op te laten schuiven richting de Schijf van Vijf en de gezondere en duurzamere keuzes opvallend en aantrekkelijk te presenteren. Ga voor de checklist, achtergrondinformatie, meer over Gezondere keuzes en voor het stellen van vragen naar www.voedingscentrum.nl/eetomgeving.

Opdrachtnemer overlegt binnen vier weken na ingangsdatum van het contract aan Opdrachtgever een digitaal document waaruit blijkt dat minimaal 60% van het aanbod voldoet aan het MVI-inkoopcriterium Overheidsniveau Gezonde Catering op basis van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum.

4.2 Restauratieve dienstverlening

Deze dienstverlening valt onder de vaste aanneemsom.

In het bedrijfsrestaurant worden van maandag tot en met vrijdag de lunches voor het personeel van Opdrachtgever bereid en genuttigd.

Het gevoerde assortiment moet zo zijn dat de medewerkers van Opdrachtgever zelfstandig een eenvoudige lunch kunnen samenstellen, voor een aantrekkelijk bedrag, voldoende voedingswaarde heeft en dagelijks voldoende variatie (warm en koud) kent.

De cateraar biedt daartoe aan

- een zelfbedieningsconcept (het kunnen pakken uit de vitrines van brood, beleg, dranken, enz.)
- een aanbod van broodjes/ maaltijdsalades, enz. (Keuze van de dag)
- vegetarisch in elke productgroep, belegde broodjes, soep en snacks elke dag aanwezig
- het bereiden van lunchgerechten à la carte, zoals vegetarisch broodje, broodje kroket, uitsmijter, enz. .

Het Basisassortiment vormt daarbij het uitgangspunt.

- a. De lunchartikelen die tenminste aanwezig moeten zijn in het bedrijfsrestaurant heeft de Opdrachtgever vastgelegd in het Basisassortiment (zie bijlage 12 Basisassortiment).
- b. Het staat Opdrachtnemer vrij om een luxer assortiment toe te voegen en daar marktconforme prijzen aan te geven. Dit is voor rekening en risico van Opdrachtnemer. In de Banquetingmap kan Opdrachtnemer het assortiment uitbreiden (zie bijlage 11 Vergaderservice en Banqueting). De wisselende menu's wijzigen wekelijks en Opdrachtnemer is vrij hier zelf invulling aan te geven binnen hetgeen gesteld in dit programma van eisen.
- c. Opdrachtnemer dient rekening te houden met het aanbieden van seizoen en regionale producten.
- d. Warme maaltijden worden (nog) niet geserveerd.
- e. De kassa displays moeten logisch en intuïtief zijn ingericht en worden dagelijks aangepast aan de aanbiedingen/ producten van de dag.

4.3 Vergaderservice Vergadercentrum of andere ruimten in het gemeentehuis

Deze dienstverlening gaat op nacalculatie en vindt alleen plaats op bestelling.

De Vergader- en mogelijk ook Lunchservice kan vanaf vijf personen worden afgenomen.

De koffie-thee-, waterservice voor de vergaderingen in de zalen van het vergadercentrum of andere ruimten binnen het gemeentehuis, wordt op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer verzorgd vanuit het bedrijfsrestaurant en is alleen beschikbaar van maandag tot en met donderdag.

Aanvragen dienen uiterlijk 24 uur van te voren door het personeel te worden gedaan in Topdesk, een digitaal facilitair informatie systeem. Het uitgangspunt voor de Opdrachtnemer is service-gerichte dienstverlening. Het is gewenst dat alle aanvragen, dus ook de aanvragen buiten de gestelde tijdslimiet gedaan, binnen de grenzen van de mogelijkheden door Opdrachtnemer worden gehonoreerd. Ook alle mutaties (wijzigingen, afzeggingen) worden in Topdesk geregistreerd. Opdrachtnemer beschikt over een zelfstandige inlogmogelijkheid en toegang tot het systeem. Benodigde inloggegevens en hardware worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Hierdoor kan de Opdrachtnemer zelfstandig de aanvragen afhandelen en de gegevens voor facturering gebruiken.

In de Banquetingmap (bijlage 11 Vergaderservice en Banqueting) is het minimale assortiment opgenomen. Voor dit assortiment dient u de prijzen op te geven in bijlage 7, prijzenblad. Hier dient u o.a. ook de stuksprijs op te nemen van koffie en thee. (Kraan) water met ijsblokjes worden aanvullend geleverd bij de koffie en thee. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.

De consumpties die in het Vergadercentrum of andere ruimten worden geserveerd, worden door de Opdrachtnemer bij de gemeente in rekening gebracht en worden door Opdrachtgever intern doorbelast.

Derhalve worden aan de facturering specifieke eisen gesteld. (Zie par. 18, prijzen).

In bijlage 16 is een overzicht te vinden van de ligging van de vergaderzalen.

4.4 Lunchservice en counterlunch

Deze dienstverlening gaat op nacalculatie en vindt alleen plaats op bestelling.

De Lunchservice kan vanaf vijf personen worden afgenomen en betreft het uitserveren van vooraf bestelde lunches binnen of buiten het bedrijfsrestaurant.

De componenten daarvan zijn terug te vinden in het Basisassortiment (bijlage 12 Basisassortiment). Daarnaast kan per lunch extra Banqueting bijbesteld worden uit de Banquetingmap (zie ook bijlage 11 Vergaderservice en Banqueting).

De Counterlunch wordt door het gemeentelijk personeel zelf samengesteld aan de hand van de beschikbare artikelen in het bedrijfsrestaurant.

De verkoopprijzen van het basisassortiment zijn voorgeschreven door de Opdrachtgever (bijlage 12 Basisassortiment). De overige artikelen zijn deels vrij door Opdrachtnemer te bepalen (zie bijlage 11

Vergaderservice en Banqueting). U wordt verzocht om de door U te hanteren prijzen in te vullen op bijlage 7 (Prijzenblad).

Aanvragen dienen uiterlijk 24 uur van te voren door het personeel te worden gedaan in Topdesk, een digitaal facilitair informatie systeem. Het uitgangspunt voor de Opdrachtnemer is service-gerichte dienstverlening. Het is gewenst dat alle aanvragen, dus ook de aanvragen buiten de gestelde tijdslimiet gedaan, binnen de grenzen van de mogelijkheden door Opdrachtnemer worden gehonoreerd. Ook alle mutaties (wijzigingen, afzeggingen) worden in Topdesk geregistreerd. Opdrachtnemer beschikt over een zelfstandige inlogmogelijkheid en toegang tot het systeem. Benodigde inloggegevens en hardware worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Hierdoor kan de Opdrachtnemer zelfstandig de aanvragen afhandelen en de gegevens voor facturering gebruiken.

Voor de Lunchservice geldt geen verplichte winkelering. Medewerkers kunnen desgewenst elders een lunch bestellen. Mogelijk wordt daarna wel een beroep op Opdrachtnemer gedaan om de restanten af te ruimen. Indien deze situatie zich voordoet, mag Opdrachtnemer hier Afruimkosten voor in rekening brengen.

Bestelde lunches worden door de Opdrachtnemer bij de gemeente separaat in rekening gebracht, maar worden door Opdrachtgever intern doorbelast. Derhalve worden aan de facturering specifieke eisen gesteld (Zie par. 18, prijzen).

4.5 Banqueting

Deze dienstverlening gaat op nacalculatie en vindt alleen plaats op bestelling. De Banqueting kan aangevraagd worden vanaf 5 personen.

Opdrachtnemer dient een Banquetingmap samen te stellen waarin de Banqueting is benoemd, aangevuld met extra mogelijkheden en keuzes in de vorm van arrangementen, inclusief (netto)prijzen.

De Banquetingmap is zowel digitaal als op papier beschikbaar.

U hanteert geen vaste tijden voor de uitvoering (24 uren beschikbaar, denk bijv. aan verkiezingen), waarbij wordt aangetekend dat uitvoering van Banqueting na 17:00 uur slechts sporadisch voorkomt.

Op bijlage 11 (Vergaderservice en Banqueting) staat aangegeven welke assortimenten wij minimaal wensen te hanteren. U wordt verzocht om de door U te hanteren prijzen in te vullen op bijlage 7 (Prijzenblad).

Bij avondactiviteiten zoals Raads- en Commissievergaderingen zetten de facilitaire medewerkers van Opdrachtgever koffie/ thee klaar. Opdrachtnemer zet op aanvraag een serveerkar met frisdrank en evt. andere producten uit de Banquetingmap klaar (een zogenaamde “borrelkar”).

U levert ook een “borrelkar” wanneer gemeentelijke medewerkers die avonddienst hebben achter de balies van het Klant Contactcentrum (KCC) daarom vragen.

Het staat de Opdrachtnemer vrij de Banquetingmap te vullen met producten en arrangementen die hij commercieel wenselijk acht en deze van een marktconforme prijs te voorzien, e.e.a. met inachtneming van de gestelde eisen onder 10, Milieu en Duurzaamheid, het verplichte Basisassortiment (bijlage 12 Basisassortiment) en de door Opdrachtgever voor gedefinieerde assortimenten (bijlage 11 Vergaderservice en Banqueting).

Aanvragen dienen uiterlijk 24 uur van te voren door het personeel te worden gedaan in Topdesk, een digitaal facilitair informatie systeem. Het uitgangspunt voor de Opdrachtnemer is service-gerichte dienstverlening. Het is gewenst dat alle aanvragen, dus ook de aanvragen buiten de gestelde tijdslimiet gedaan, binnen de grenzen van de mogelijkheden door Opdrachtnemer worden gehonoreerd. Ook alle mutaties (wijzigingen, afzeggingen) worden in Topdesk geregistreerd. Opdrachtnemer beschikt over een zelfstandige inlogmogelijkheid en toegang tot het systeem. Benodigde inloggegevens en hardware worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Hierdoor kan de Opdrachtnemer zelfstandig de aanvragen afhandelen en de gegevens voor facturering gebruiken.

Voor de Banqueting geldt geen verplichte winkelnering. Medewerkers kunnen desgewenst elders snacks en non alcoholische dranken bestellen. Mogelijk wordt (daarna wel) een beroep op Opdrachtnemer gedaan om de restanten af te ruimen. Indien deze situatie zich voordoet, mag Opdrachtnemer hier Afruimkosten voor in rekening brengen.

Alcoholische dranken moeten via de cateraar besteld en door de cateraar uitgeserveerd worden in verband met vergunningsplicht.

4.6 Evenementen

Deze dienstverlening gaat op nacalculatie en vindt alleen plaats na schriftelijke opdracht.

Bij Opdrachtgever vinden regelmatig evenementen plaats zoals recepties of vieren van jubilea.

Evenementen kunnen op verzoek - dus niet exclusief - worden verzorgd door Opdrachtnemer. In dat geval brengt Opdrachtnemer op basis van voorafgaand overleg met de aanvrager van Opdrachtgever een offerte uit. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor offertes op te vragen bij andere cateringbedrijven.

In de offerte voor Evenementen zijn de door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en het te leveren serviceniveau voor het evenement omschreven.
Gemiddelde duur van een receptie bedraagt 2 uur.

Opdrachtnemer geeft in de offerte duidelijk aan welke aanvullende kosten (huur e.d.) van toepassing zijn.

Pas bij schriftelijke opdrachtverstrekking is er sprake van een opdracht tot uitvoering.

Opdrachtgever stimuleert organisatoren van evenementen een offerte te laten aanvragen, i.c. te bestellen bij Opdrachtnemer. Er bestaat echter geen situatie van "gedwongen winkelnering" en men is vrij om elders te bestellen.

Bij aanvraag brengt Opdrachtnemer een offerte uit.

Dit kan hij doen op basis van de productprijzen uit de Banquetingmap. Hij kan ook een offerte uitbrengen specifiek toegesneden op het gevraagde Evenement.

4.7 Flex aanbod

De gemeente Veenendaal biedt haar medewerkers de mogelijkheid om op flexibele tijden in het gemeentehuis te werken, namelijk van maandag t/m donderdag tussen 07:00 en 22:00 uur. Op vrijdag van 07.00 en 18.00 uur. Het is wenselijk dat de cateraar een aanbod ontwikkelt, dat meegaat in deze ontwikkeling. Daartoe mag de Opdrachtnemer voor eigen risico producten en diensten aanbieden buiten de beschreven openingstijden van het bedrijfsrestaurant.

5. Budget en inkomsten Restauratieve dienstverlening en overige services.

Opdrachtnemer brengt de kosten voor de Restauratieve dienstverlening maandelijks achteraf voor 1/12 in rekening bij Opdrachtgever.

De inkomsten voor Opdrachtnemer vanuit deze opdracht bestaan uit

- de vaste kosten zoals genoemd in bijlage 7 Prijzenblad
- de kassa-afrekening van de producten, die door het personeel in het bedrijfsrestaurant worden afgenomen
- de afrekening van de Vergaderservice van het Vergadercentrum en andere ruimten
- de afrekening van de Lunchservice en Counterlunches.
- de afrekening van de Evenementen
- afruimkosten voor opruimen van cateringrestanten niet geleverd door cateraar.

Met uitzondering van de aan de kassa afgenomen producten, dienen alle bestellingen die door medewerkers worden gedaan, intern doorbelast te worden. Bij elke opdracht dient daarom aan de

besteller het bijbehorende FCL/ECL nummer te worden uitgevraagd en vermeld op de factuur om deze te kunnen doorbelasten.

De vaste aanneemsom voor de exploitatie van het bedrijfsrestaurant bedraagt per jaar maximaal €75.000 exclusief Btw en wordt ook in maandelijkse termijnen gefactureerd. Op Bijlage 7 vult u de door u te hanteren vaste aanneemsom in.

6. Organisatie

De exploitatie van het bedrijfsrestaurant valt onder de verantwoordelijkheid van het Team Facilitair

Voor alle operationele en contractuele zaken aangaande huisvesting, inventaris, personele bezetting, openingstijden en dergelijke voert Opdrachtnemer overleg met de teamleider facilitair en de contractbeheerder van Opdrachtgever.

7. Communicatie

Opdrachtnemer kan gebruik maken van BijVeen en bestaande displays bij de koffieautomaten van Opdrachtgever voor het verstrekken van informatie aan de medewerkers. Opdrachtnemer dient dit zelf uit te voeren.

8. Voorzieningen

De volgende voorzieningen en middelen worden (en blijven) door Opdrachtgever om niet ter beschikking gesteld:

- Water en energievoorzieningen
- Data aansluitingen
- PC met reserveringssysteem en internettoegang
- Werkplek
- Keukeninventaris (volgens bijlage 14)
- Telefoon (interne en externe lijn)
- ADSL ten behoeve van kassa's

9. Betalingssysteem en dataverbinding

Opdrachtnemer dient in het bedrijfsrestaurant twee onbemande zelfbedieningskassa's ter beschikking te stellen, waarmee medewerkers van Opdrachtgever per pin/chip kunnen betalen. Opdrachtnemer regelt hiervoor ook de (draadloze) verbindingen. Opdrachtnemer betaalt zelf de kosten voor het abonnement bij de eigen provider.

10. Milieu en duurzaamheid

10.1 Assortiment

Minimaal 50% van het assortiment bestaat uit producten met een of meer van de ondergenoemde duurzaamheidskenmerken. Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar.

Duurzaamheidskenmerken:

1. Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die gedurende de verschillende levensfase meer binnenleefruimte hebben dan wettelijk is vereist.
2. Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren waarop minder of minder vergaande ingrepen zijn toegepast dan bij of krachtens de Gezondheids- en welzijnswet voor dieren zijn toegestaan.
3. Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die een vrije buitenuitloop hebben.
4. Dierlijke producten zijn afkomstig van zeldzame rassen.

5. Visproducten zijn afkomstig van vissen die op duurzame wijze zijn gevangen of gekweekt, zodanig dat geen schade wordt berokkend aan andere diersoorten en aan planten en in zodanige hoeveelheden dat de stand van de vissoort door de vangst niet achteruit gaat.
6. Plantaardige producten uit kassen zijn geteeld in kassen waarin tenminste 25 % primair brandstof bespaard is ten opzichte van de situatie waarin zij zich van energie zouden voorzien door verwarming via een conventionele verbrandingsketel en inkoop van grijze elektriciteit. De besparing wordt berekend volgens de rekenmethode die wordt toegepast bij het Energiecertificaat of een vergelijkbare methode.
7. Plantaardige producten uit kassen zijn geteeld zonder de chemisch-synthetische middelen 2,4 D, Glyphosfaat, Glyphosfaat-ammonium, Linuron, Maneb, Mancozeb, MCPA en Mecoprop.
8. Plantaardige akkerbouw-, vollegrond- en fruitproducten zijn geteeld zonder chemisch-synthetische middelen of slechts met de middelen die hieronder zijn opgenomen.
9. De volgende plantaardige producten zijn geteeld zonder de chemisch-synthetische middelen die zijn opgenomen in de 'Dirty Dozen List' van het Pesticide Action Network (PAN), http://www.pesticideinfo.org/Search_Chemicals.jsp, section 'Find Chemicals by Toxicity': banaan, sinaasappel, citroen, mango, guava, ananas, koffie, thee, cacao en rijst.
10. Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die zijn gevoederd met producten van plantaardige oorsprong die, voor 95 % van het volumeaandeel in het rantsoen, zijn geteeld zonder het gebruik van chemisch-synthetische middelen.
11. Melk afkomstig van melkveebedrijven die voldoen aan de weidegang volgens de definitie van Stichting Weidegang

10.2 Regio Foodvalley

Opdrachtgever wil dat in de catering de voedselidentiteit van onze regio tot uitdrukking komt. Er moeten altijd minimaal 4 producten uit de Regio Foodvalley zichtbaar in het assortiment van het bedrijfsrestaurant aanwezig zijn. Opdrachtnemer stemt aanbod en beschikbaarheid af met de contractbeheerder van de Opdrachtgever en rapporteert hierover in de periodieke managementrapportage.

Zie Regio Foodvalley: <https://www.regiofoodvalley.nl>

10.3 Communicatieplan

Opdrachtnemer levert een voorstel aan hoe de informatievoorziening over duurzame catering en regionale producten aan de eindgebruiker plaatsvindt en voert dit uit. In dit plan besteedt de Opdrachtnemer in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:

- Welke productinformatie wordt gegeven;
- De wijze waarop productinformatie wordt gegeven;
- De wijze waarop over de doelstellingen rond duurzame catering wordt gecommuniceerd;
- De wijze waarop Opdrachtnemer duurzame producten promoot;
- Verdeling van de taken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

11. Hygiëne

- a. 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 en de Hygiëncode voor de contract- en inflightcatering.
- b. Alle (vaste) cateringmedewerkers hebben een cursus op het gebied van hygiënetraining gevolgd of volgen deze binnen 6 maanden na gunning. Indien Opdrachtgever erom vraagt, dient Opdrachtnemer hier inzicht in te verschaffen.
- c. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en hanteren van een hygiëne- en schoonmaakplan. Minimaal dient te worden voldaan aan de meest recente richtlijnen van de Hygiëncode (inclusief de HACCP). Indien Opdrachtgever daar om vraagt, verschaft Opdrachtnemer hier inzicht in.

- d. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever direct op de hoogte van de door andere instanties (zoals de Inspectie Gezondheidsbescherming) verrichte controles en (schriftelijke) resultaten van controles.

12. Personeel

- a. In de huidige bedrijfssituatie heeft de cateraar vier werknemers ingezet; zij vallen onder de vigerende cao voor de catering. U dient er zodoende rekening mee te houden dat u dit personeel moet overnemen (zie bijlage 17 personeelsoverzicht Cateraar 2022).
- b. Het aanstellen van (catering)personeel is primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Het uitvoerend personeel dient een minimum leeftijd van 18 jaar te hebben en de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk te beheersen.
- c. Continuïteit van de dienstverlening dient door personele bezetting gewaarborgd te zijn.
- d. De Opdrachtnemer zorgt, indien nodig, bij ziekte en / of verlof, evenals bij extra activiteiten, tijdig voor vervanging en aanvulling van medewerkers.
- e. Bij de inzet van vervangend personeel dient uitsluitend gebruik te worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel.
- f. Opdrachtnemer zorgt voor beschermende, representatieve, schone en uniforme bedrijfskleding voor zijn medewerkers alsmede voor de voor Opdrachtnemer werkzame reservepool-medewerkers. Opdrachtnemer ziet er op toe dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
- g. Opdrachtnemer beschikt over een op schrift gesteld Arbobeleid.
- h. De Cateringmanager dient dagelijks voldoende tijd – zulks naar oordeel van Opdrachtnemer - op locatie aanwezig te zijn om de exploitatie van het bedrijfsrestaurant en de overige cateringservices in goede banen te kunnen leiden.
- i. Opdrachtgever draagt zorg voor de personele invulling benodigd voor de diverse onderdelen van de dienstverlening (zie par. 3).
- j. Opdrachtnemer stelt voor het dagelijkse management één medewerker aan die verantwoordelijk is voor de operationele uitvoering van de dienstverlening. Deze medewerker is het directe aanspreekpunt voor medewerkers van Opdrachtgever. Bij afwezigheid van deze medewerker wordt deze adequaat vervangen.
- k. Opdrachtnemer stelt een district (of account) manager aan welke het aanspreekpunt is voor Opdrachtgever en welke verantwoordelijk is voor overleg met Opdrachtgever op strategisch en tactisch niveau. De kosten voor het district management worden opgenomen in de vaste aanneemsom.
- l. De inzet van medewerkers is zodanig, dat aan alle eisen in het functioneel en technisch programma van eisen kan worden voldaan. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een evenwichtige opbouw van haar medewerkersbestand. Nadrukkelijk wordt gesteld dat Opdrachtgever grote waarde hecht aan een professionele en gastvrije dienstverlening.
- m. Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich altijd conform de wettelijke eisen te kunnen legitimeren.
- n. Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van Opdrachtgever, waarmee hij bij de uitvoering van de verzorging van de restauratieve voorzieningen in aanraking komt. Opdrachtnemer garandeert dat al het in te zetten personeel een geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend.
- o. Structurele wijzigingen in de kwantitatieve en kwalitatieve inzet van medewerkers worden uitsluitend geaccepteerd na overleg met en goedkeuring van Opdrachtgever.
- p. Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor medewerkers van de Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouw en terrein te ontfangen als blijkt dat:
- medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
 - medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde procedures en voorschriften.
- Indien hiertoe wordt overgegaan motiveert Opdrachtgever haar beslissing achteraf schriftelijk. De Opdrachtnemer conformeert zich aan deze voorwaarden. Indien sprake is van wervingskosten bij aanname van nieuwe medewerkers voor de exploitatie van Opdrachtgever, zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.
- q. Opleiding en training van medewerkers zijn de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer

13. Beschikbaarheid en openingstijden

- a. Vergaderservice, Lunchservice, Counterlunch en Banqueting zijn alle werkdagen van maandag tot en met donderdag verkrijgbaar, behoudens officieel en door de gemeente vastgestelde feestdagen. Het bedrijfsrestaurant is in principe gesloten tussen Kerst en Oud & Nieuw (in overleg met Opdrachtgever).
- b. Opdrachtnemer dient voldoende personeel in te zetten om het aantal lunchgebruikers in het bedrijfsrestaurant te bedienen tussen 12.00 – 13.30 uur.
- c. Van maandag tot en met donderdag wordt de Vergaderservice tussen 9.00 en 17:00 aangeboden, waarbij de cateraar tot 15:00 aanlevert.
- d. Zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is het niet toegestaan de openingstijden te verkorten.
- e. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat er een duidelijke behoefte aan bestaat kan de opening van het restaurant, of een gedeelte ervan, voor eigen rekening en risico verruimd worden. In dat geval treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever hierover in overleg.
- f. De inkoop van ingrediënten en producten geschiedt door Opdrachtnemer.
- g. Het Basisassortiment dient tussen 12.00 – 13.30 uur 100% leverbaar te zijn in het bedrijfsrestaurant.
- h. Servetten, suiker zoetjes, zout, peper, creamer, theezakjes, mayonaise, curry, ketchup, mosterd, tandenstokers en verpakkingsmaterialen worden gratis verstrekt aan lunchgebruikers. Deze kosten zijn opgenomen in de Vaste aanneemsom.

14. Schoonmaak

- a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden in het bedrijfsrestaurant en derhalve verantwoordelijk voor dagelijkse en periodieke schoonmaak van:
 - Het uitgiftebuffet
 - De keukenruimten en opslagruimten
 - De spoelkeuken inclusief afruimmeubel, -wagens en spoelmachine
 - Het afwas/ serviesgoed, bestek en alle keukenmaterialen
 - De tafels en stoelen in het restaurant
 - Het dagelijks vegen van de vloeren
- b. De medewerkers plaatsen het vuile serviesgoed op een afruimbalie en verwijderen zelf eventuele resten in de daarvoor aanwezige afvalbakken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afwassen en wederom inzetten van de dienbladen, serviesgoed en bestek.
- c. Opdrachtnemer streeft naar een minimaal gebruik van schadelijke schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer heeft in relatie tot de gecontracteerde schoonmaakorganisatie van de gemeente een signaleringsverantwoordelijkheid. Indien Opdrachtnemer vervuiling vaststelt op een locatie die buiten haar verantwoordelijkheid valt wordt door Opdrachtnemer een melding gemaakt bij de facilitaire servicedesk van Opdrachtgever via facilitair@veenendaal.nl. Opdrachtnemer overlegt met de contractbeheerder van de gemeente over de periodieke schoonmaakwerkzaamheden die het schoonmaakbedrijf van de gemeente moeten worden uitgevoerd.
- d. De uitvoering van dieptereiniging en incidentele reinigingen vinden plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor een signalering aan Opdrachtgever om deze reinigingen plaats te laten vinden. Voor de dieptereiniging geldt dat de signalering en advies hieromtrent jaarlijks dient plaats te vinden. De kosten voor de dieptereiniging zijn voor Opdrachtgever.
- e. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om onaangekondigde controles/inspecties uit te voeren of door derden uit te laten voeren om onder andere de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden te toetsen.

15. Afval

- a. De afvalinzameling vindt gescheiden plaats, minimaal op basis van de volgende onderdelen: organisch -, papier-, glas-, (frituur)vet- en restafval.
- b. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig afvoeren van het afval binnen het restaurant, de keuken, het zelfbedieningsgedeelte en de afruimbalie.

- c. De afvoer van het afval geschiedt in containers die door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Het afval dient te worden verzameld in door Opdrachtgever aan te wijzen opslagruimten (kelder). Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het plaatsen van het afval in de daarvoor aangewezen ruimte / container. Veelal is dit gecentraliseerd in de kelder van het gebouw.

16. Controle en kwaliteit

- U houdt minimaal 1 x per jaar een Klanttevredenheidsonderzoek. Inhoud en resultaat wordt afgestemd met Opdrachtgever.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor periodieke controle van de assortimentssamenstelling en de kwaliteit van de dienstverlening.
- Op aanvraag dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen welke procedures hij hanteert ten aanzien van (kwaliteit)controles op locatie en hoe hij deze op schrift heeft gesteld.
- De resultaten van controles worden in het eerstvolgende periodieke overleg door Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken.
- Opdrachtgever is zelf gerechtigd om kwaliteitscontroles en metingen uit te (laten) voeren. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van kwaliteitscontroles en –metingen die door Opdrachtgever of door derden in opdracht van de Opdrachtgever worden uitgevoerd.
- Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever te informeren (kopie) over elke ontvangen klacht en de wijze van afhandelen. Hiertoe houdt Opdrachtnemer een logboek bij waarin elke klacht geregistreerd wordt. Opdrachtnemer handelt klachten binnen vier weken af, vermeldt in het logboek op welke wijze de klacht is afgehandeld en bespreekt de (afgehandelde) klachten met de contractbeheerder van de gemeente.

17. Overleg en managementinformatie

- a. Overleg vindt plaats op diverse niveaus. In onderstaande overzicht zijn de diverse overlegstructuren benoemd.

Soort overleg	Frequentie	Functionaris Opdrachtgever	Functionaris Opdrachtnemer
Operationeel overleg	Indien nodig dagelijks	Medewerker servicedesk/ facilitair. medewerker	Medewerker Opdrachtnemer
Financieel/strategisch overleg	1 x per kwartaal of meer indien wenselijk	Teamleider Facilitair/contractbeheerder	Locatiemanager/Regiomanager/directie
Jaarevaluatie	1x per jaar	Teamleider Facilitair/contractbeheerder	Locatiemanager/Regiomanager/directie

- Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt (zo nodig) dagelijks overleg plaats, waarbij de operationele zaken aan de orde komen. In principe staan alle planningen in het gemeentelijk servicesysteem, momenteel TopDesk, maar het kan nodig zijn overleg te plegen over tussentijdse reserveringen en wijzigingen.
- Opdrachtnemer dient binnen 2 weken na afloop van een kwartaal een digitale kwartaalrapportage aan te leveren bij Opdrachtgever. Zie voorbeeldrapportage bijlage 15. In de kwartaalrapportage wordt een overzicht gegeven per maand van het afgelopen kwartaal, het totaal van het kwartaal en het totaal van het jaar. Indien nodig neemt Opdrachtgever tussentijds contact op met de locatiemanager/regiomanager/directie van Opdrachtnemer.
- Eén keer per kwartaal vindt er een financieel/strategisch overleg plaats tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:
 - De kwartaalrapportage van de afgelopen periode: getalsmatige trends en financieel verloop
 - Gesignaleerde bijzonderheden van het afgelopen kwartaal

- Gesignaleerde bijzonderheden qua kwaliteit en dienstverlening in de afgelopen 6 maanden
 - Een overzicht van de personele inzet, gesplitst in eigen krachten en SROI
 - Een overzicht van de (geanonimiseerde) klachten en hun afhandeling in de afgelopen 6 maanden
 - Te nemen maatregelen/ acties/ ontwikkelingen voor de komende 6 maanden (incl. schoonmaakactiviteiten en in- en externe controles)
 - Ontwikkelingen rondom mogelijke pandemie en de gevolgen hierbij voor de aangeboden dienstverlening
 - Toekomstige lange-termijn ontwikkelingen in de organisatie aan zowel de kant van de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever
- e. In januari van elk kalenderjaar vindt de jaarevaluatie met betrekking tot het voorgaande jaar plaats. Dit overleg kan gecombineerd worden met het eerste financieel/strategisch overleg van het nieuwe jaar; de kwartaalrapportage Q4 dient wel gescheiden aangeboden te worden.
- f. Tijdens de jaarevaluatie komen de volgende onderwerpen aan de orde:
- De kwartaalrapportages van het afgelopen jaar, aangevuld met de jaartotalen (aantallen en euro's)
 - Gesignaleerde bijzonderheden van het operationele overleg van het afgelopen jaar
 - Gesignaleerde bijzonderheden van het financieel/strategisch overleg van het afgelopen jaar
 - Gesignaleerde bijzonderheden qua kwaliteit en dienstverlening van het afgelopen jaar
 - Een overzicht van de personele inzet, gesplitst in eigen krachten en SROI van het afgelopen jaar
 - Een overzicht van de (geanonimiseerde) klachten en hun afhandeling van het afgelopen jaar (overzicht uit logboek)
 - Een overzicht van de inventaris met een vergelijking met de vorige periode
 - Een overzicht van de gerealiseerde verbeteractiviteiten in vergelijking met de voorgenomen maatregelen (was situatie- is geworden situatie)
 - Een risico-inventarisatie en evaluatie (incl. schoonmaakactiviteiten en in en externe controles)
- Gelet wordt de getalsmatige trends en het financiële verloop en deze worden vergeleken met de prognoses. Verder kijken partijen welke maatregelen/ acties/ ontwikkelingen voor de komende 3 tot 6 maanden nodig zijn en of hiervoor een bijstelling van het contract nodig is.
- g. Opdrachtnemer maakt steeds een verslag van elk overleg inclusief een afspraken- en actiepuntenlijst. Het verslag wordt binnen 2 weken na het overleg aan de Opdrachtgever ter accordering aangeboden.
- h. Opdrachtnemer levert alle managementinformatie digitaal aan en stuurt deze naar het mailadres van de teamleider Facilitair en de contractbeheerder van de Opdrachtgever.

18. Prijzen

- a. Wij onderscheiden de volgende prijscomponenten:
1. Restauratieve dienstverlening (Overzicht totale exploitatie kosten conform bijlage 7, Exploitatie bedrijfsrestaurant).
 2. Vergaderservice (netto artikelprijzen) (bijlage 11 Vergaderservice en Banqueting).
 3. Lunchservice (Basislunch, Luxe lunch en Lunch to go (vaste prijs per lunch.)
 4. Counterlunch, totaal door groep afgenomen producten in bedrijfsrestaurant.
 5. Banqueting (netto artikelprijzen) (bijlage 11, Vergaderservice en Banqueting).
 6. Basisassortiment (netto artikelprijzen) (bijlage 12, Basisassortiment).
- b. U stuurt maandelijks een factuur waarop u factureert:
- 1/ 12 deel van de Vaste aanneemsom (voor de exploitatie van het bedrijfsrestaurant);
 - De kosten van de Vergaderservice, de Lunchservice, Counterlunches en de Banqueting
- Deze kosten specificeert u als volgt:
- Voor de Vergaderservice: een opgave van de afgenomen koffie/thee per kopje per persoon, o.v.v. de naam van de besteller en FCL/ECL nummer;
 - Voor de Lunchservice: een opgave van het aantal en type lunches, o.v.v. de naam van de besteller en FCL/ECL nummer;

- Voor de Counterlunch: een opgave per groepsbesteding o.v.v. de naam van de besteller en FCL/ECL nummer;
- Voor de Banqueting: een opgave van de bestelde en geleverde artikelen, o.v.v. de naam van de besteller en FCL/ECL nummer.

Deze specificatie is noodzakelijk voor de Opdrachtgever om de interne doorbelasting mogelijk te maken.

- c. De vaste aanneemsom omvat alle kosten die gemaakt moeten worden om de exploitatie van het bedrijfsrestaurant te kunnen uitvoeren. Dit omvat in ieder geval:
 - personeelskosten (waaronder onder andere inzet medewerkers, reiskosten, bedrijfskleding, eigen verbruik, training- en opleidingskosten etc.);
 - beheerkosten (kosten die samenhangen met het verzorgen van de koffie en thee en de zelfbedieningslunch);
 - algemene kosten (waaronder onder andere de vergoeding voor begeleiding vanuit het hoofdkantoor van de cateraar, kosten voor aankleding ruimten, kosten voor acties, kosten voor horecaheffingen, kassa's, kwaliteitsonderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken, kosten banktransacties etc);
 - ingrediëntenkosten (kosten voor gratis en niet gratis verstrekkingen aan medewerkers).
- d. Opdrachtnemer verstuurt voor de Restauratieve dienstverlening naast de Vaste aanneemsom geen separate (aanvullende) facturen. Separate facturen mogen alleen worden verzonden voor de Vergaderservice, de Banqueting, de Lunchservice, Counterlunches en Evenementen.
- e. Verkopen binnen het bedrijfsrestaurant verlopen voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de in bijlage 12 benoemde verplichte artikelen van het Basisassortiment inclusief de voorgeschreven verkoopprijzen van de Basislunch, en verplichtingen ten aanzien van Milieu- en Duurzaamheid (par. 10).
- f. Voor Banqueting, Vergaderservice, Lunchservice en Counterlunches mag één separate factuur per maand worden gezonden op basis van afgenomen diensten en producten. De factuur vermeldt tevens de Personeelstoelag en (eventuele) Abruimkosten, waarbij de onregelmatigheidstoelagen apart zijn gespecificeerd.
- g. De kosten van de Vaste aanneemsom en de prijzen zoals opgenomen in bijlage 7, 11 en 12 zijn vast tot en met 1 juli 2024.
- h. Prijsaanpassingen voor de Vaste aanneemsom vinden jaarlijks plaats voor het eerst op 1 juli 2024. Deze prijs mag verhoogd worden volgens de jaarindex voor Beheerkosten / management fee (volgens CBS: Cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen, bedrijfssector commerciële dienstverlening, <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82838NED&D1=1,3,10&D2=a&D3=19&D4=0&D5=85-118&HDR=T,G1&STB=G2,G3,G4&VW=T>). De prijzen van de overige prijsonderdelen mogen verhoogd worden op basis van het jaarcijfer van de CBS index "Consumentenprijzen. (volgens CBS: consumentenprijsindexcijfers alle huishoudens, [http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83131ned&D1=0-6&D2=0&D3=\(I-39\)-I&VW=T](http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83131ned&D1=0-6&D2=0&D3=(I-39)-I&VW=T))
- i. Bij krimp/groei van het aantal lunchgebruikers binnen een bandbreedte van 30 % blijft uw aanneemsom gelijk. Als ijkpunt geldt een aantal van 40 transacties per dag. Bij een afwijking van méér dan 30 % - naar boven dan wel naar beneden – treden partijen met elkaar in overleg over de mogelijke consequenties hiervan.
- j. Prijsaanpassingen op de Basislunch kunnen slechts na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.
- k. De Vergaderservice kent een prijsstelling op basis van integrale tarieven. Hiervoor vult u het prijzenformulier Vergaderservice en Banqueting in (bijlage 11 Vergaderservice en Banqueting).
- l. Voor de Banqueting geeft u netto prijzen op voor het assortiment dranken warme/ koude snacks. Indien de Banqueting enkel klaargezet wordt gelden de netto prijzen.
- m. Buiten normale werktijden geldt een onregelmatigheidstoelag volgens de cao catering op de Abruimkosten en de Personeelstoelag. Deze is als volgt:
 - Maandag tot en met vrijdag van 18.00 uur tot 22.00 uur 10% toeslag.
 - Maandag tot en met vrijdag van 22.00 uur tot 07.00 uur 35% toeslag.
 - Zaterdag van 12.00 uur tot 22.00 uur 35% toeslag.
 - Zaterdag van 22.00 uur tot maandag 07:00 uur 70% toeslag.
- n. U geeft alle kosten in Euro's en exclusief BTW. Daarnaast maakt u inzichtelijk welke opslagen er voor BTW worden toegepast.

- o. De factuur dient maandelijks achteraf uitsluitend digitaal in PDF formaat te worden verzonden aan administratie@veenendaal.nl

19. Bereiding- en verstrekking wijze

- a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bereidingswijze van de producten.
- b. Het serviesgoed, bestek, kop en schotel en dienbladen is in eigendom van Opdrachtgever en kan worden ingezet voor de bedrijfsvoering. Opdrachtnemer dient de voorraad van het benodigde porseleinen serviesgoed, het rvs bestek, en de benodigde non-food artikelen netjes te onderhouden en voor rekening Opdrachtgever aan te vullen en op peil te houden. Dit gebeurt altijd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
- c. Koffie en thee wordt geserveerd door middel van koffie- en theekannen, frisdrank in flesjes, gekoeld water in karaffen en koekjes op schotel. Vanaf vijf kopjes wordt een kan met kraanwater met ijsblokjes geleverd. Voor de waterservice stelt Opdrachtgever een ijsblokjes machine ter beschikking zodat er altijd gekoeld water geserveerd kan worden;
- d. Geserveerde koffie mag maximaal 15 minuten- “oud” zijn en maximaal 15 minuten voor de geplande reservering klaar worden gezet. Voor vergaderingen na 15:00 uur mag de koffie om 15:00 uur klaar gezet worden. Aanvrager dient hiervan tijdig op de hoogte te worden gesteld.
- e. Voor Lunchservice en Banqueting wordt gebruik gemaakt van porseleinen servies en glaswerk.
- f. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het “uitzetten” van serviesgoed op de lunchlocaties.
- g. Suiker, melk, zoetjes, peper, zout en saus worden separaat verstrekt.
- h. De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de koffie- en theekannen schoon op de lunchlocaties tafel worden geplaatst.
- i. Indien een Basis of Luxe lunch is gewenst wordt deze in principe verstrekt in de vorm van schalenservice. Hierbij dient duidelijk onderscheid te zijn tussen vegetarisch, glutenvrij e.d. en worden deze separaat geserveerd. De schalen worden direct op de vergadertafels geplaatst of daar waar aanwezig op een buffet in de vergaderzaal.
- j. Ten behoeve van de vergaderlunches worden borden, bestek, kop en schotel, glaswerk, tandenstokers en papieren servetten klaargezet.
- k. Opdrachtnemer dient alle voorbereidende werkzaamheden 15 minuten voor aanvang van een bijeenkomst te hebben afgerond.
- l. Opdrachtnemer draagt 15 minuten na afloop of voordat een nieuwe activiteit in de desbetreffende ruimte plaatsvindt minimaal zorg voor:
 - afruimen serviesgoed en afvoeren overtollige voeding
 - kruimelvrij maken tafels en stoelen
 - nat afnemen tafels, stoelen en buffet
 - aanschuiven van stoelen.
- m. Opdrachtnemer zorgt tot 15.00 uur voor het afruimen en opleveren van een gebruikte vergaderfaciliteit (zie punt 18 onder k.) Deze zorg wordt tussen 15.00 uur en 17:00 uur overgenomen door de facilitair medewerker. De facilitair medewerker moet door Opdrachtnemer geïnformeerd worden als hier sprake van is. Opdrachtnemer houdt zelf in de gaten of een vergaderruimte na 17:00 in gebruik wordt genomen. Overtollige voedingsresten dienen direct na afloop te worden verwijderd om overlast door plaagdieren te voorkomen. Het afruimen van het vuile serviesgoed dient uiterlijk 15 minuten voor aanvang volgend gebruik te geschieden. Indien er in het geval van uitzonderlijke situaties geen mogelijkheid is om vooraf de ruimte ordentelijk op te leveren wordt dit aan de servicedesk Facilitair via facilitair@veenendaal.nl doorgegeven. In samenspraak wordt dan gezocht naar een oplossing.
- n. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op schalen serveren van bittergarnituren.
- o. Afhankelijk van het evenement en de uitgebrachte offerte worden dranken klaargezet of door cateringmedewerkers op dienbladen geserveerd.
- p. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van tafels, buffetten e.d. conform de afspraken voortvloeiende uit het voorbereidingsoverleg met Opdrachtgever.
- q. Het verstrekken van alcoholische dranken is alleen toegestaan indien er een persoon bij aanwezig is die beschikt over het gestelde in de verleende vergunning (sociale hygiëne).