

Servicespecificatie	Catering service
Versie	Definitief
Datum	15 februari 2023
Ambitie	Verzorgen van kwalitatief aantrekkelijk en verrassend assortiment in restaurants & lunchvoorzieningen met aandacht voor gezonde voeding, vitaliteit en duurzaamheid.
Scopebeschrijving	Deze dienst richt zich op het aanbieden van activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het verzorgen van een creatief en aantrekkelijk aanbod van eten en drinken voor medewerkers en bezoekers van gemeente Venlo. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): ▪ De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in Bijlage 11. ▪ Het dagelijks aanbieden van een aantrekkelijk, gevarieerd, gezond, vers assortiment in een goede prijs-kwaliteitverhouding in restaurants en lunchvoorzieningen. Dienstverlener stimuleert hiermee de gezondheid en de vitaliteit van de Venlose medewerkers. ▪ Als onderdeel van het totale catering concept biedt Dienstverlener naar eigen inzicht een oplossing voor de behoefte van eten en drinken op locaties zonder catering voorzieningen, passend bij de uitgangspunten binnen deze specificaties en haalt proactief de behoefte bij medewerkers op. De invulling wordt na gunning verder afgestemd, geprijsd en na akkoord door gemeente Venlo ingezet. ▪ Dienstverlener geeft vanuit zijn expertise invulling aan de behoefte aan eten en drinken passend bij het aantal pandgebruikers en aanwezige faciliteiten, inclusief hybride werken. Dit geldt voor zowel het assortiment en verschijningsvorm (type concept) als kosten efficiëntie. In Bijlage 2.2.1c zijn de huidige faciliteiten per locatie weergegeven. ▪ Dienstverlener hanteert in de bedrijfsrestaurants tijdens de openingstijden het minimaal door gemeente Venlo vastgestelde basisassortiment met de vastgestelde prijzen, zoals weergegeven in Bijlage 2.2.1a. ▪ Openingstijden restaurants zijn minimaal: ○ Stadskantoor: Lunch 12.00 – 13.30 ○ Stadskantoor: koffie/thee/broodje/snack 8.00 – 14.30 ○ Hulsterweg: Lunch 11.30 – 13.00 uur ▪ Het staat Dienstverlener vrij om de openingstijden voor eigen rekening en risico in overleg met gemeente Venlo te verruimen. ▪ Het staat Dienstverlener vrij een breder assortiment te bieden. Het aanvullende assortiment moet componenten bevatten die aan vitaliteit bijdragen. ▪ Het assortiment, de verkoopprijzen en voedings- en allergenen-informatie wordt op heldere wijze en juist gecommuniceerd naar de medewerkers en bezoekers. ▪ Condimenten en disposables zoals servetten, lunchtasjes en tandenstokers worden door Dienstverlener gratis verstrekt aan gebruikers. ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor het leveren van bestek en servies ten behoeve van het gebruik op de locaties van gemeente Venlo. Hiervoor wordt geen gebruik gemaakt van wegwerp disposables. ▪ Dienstverlener draagt zorg voor het dagelijks schoonmaken van tafels, stoelen en afvalbakken in de restaurantieve ruimtes met een aan het gebruik aangepaste frequentie.

	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor het dagelijks schoonmaken van de keuken, spoelkeuken, opslagruimtes en gebruikte materialen/middelen. De overige ruimtes en alles in de keukens boven de 180 centimeter, worden in opdracht van gemeente Venlo en in overleg met Dienstverlener, door een schoonmaakbedrijf gereinigd. ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor het aanvragen van een Drank- en Horecaverunning voor de bar van het Stadhuis en Stads kantoor. ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor de inkoop en levering van dranken voor de bar van het Stadhuis en Stads kantoor via de leverancier van gemeente Venlo als gevolg van een bruikleenovereenkomst voor de bar van het stadhuis. ▪ In de restaurants kan er niet contant worden afgerekend, enkel elektronisch (PIN/NFC) en op rekening. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het leveren, beheer en onderhoud van de hiervoor bestemde apparaten. ▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor het dagelijks gebruik en onderhoud van de keuken en het laten uitvoeren van reparaties binnen de daarvoor afgesloten onderhoudsovereenkomst door gemeente Venlo voor preventief en correctief onderhoud.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze Servicespecificatie (niet limitatief): ▪ Warmedrankenautomaten. ▪ Banqueting. ▪ Externe kwaliteitsaudits.
Specificaties	Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit. <u>Technische kwaliteit</u> ▪ De dienstverlening voldoet te allen tijde aan de HACCP-richtlijnen en wordt periodiek geaudit en gerapporteerd door de Dienstverlener. ▪ De duurzaamheidsinitiatieven getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van gemeente Venlo. ○ De dienstverlener realiseert een positieve impact op het gebied van verantwoorde en duurzame productie in de hele keten (bijvoorbeeld met behulp van keurmerken als Fairtrade en UTZ certified). ○ Het assortiment biedt een balans tussen plantaardige en dierlijke eiwitten in een verhouding van 70/30 in 2025 en 90/10 in 2030. ○ De dienstverlener maakt een duurzame afweging in lokale- versus niet-lokale producten in een verhouding 50/50 in 2025 en 75/25 in 2030. Lokale en regionale producten (postcodegebied 59) worden maximaal ingezet. ○ Dienstverlener minimaliseert het gebruik van plastic. ○ Indien beschikbaar / mogelijk 100% biobased verpakking van ingrediënten, materialen en middelen, of ABIPAK-verpakt (recyclebaar). <u>Belevingskwaliteit</u> ▪ Dienstverlener stimuleert een gezonde leefstijl en daarmee het welzijn van gebruikers en geeft invulling aan de visie richting lunchgebruikers. ▪ Dienstverlening wordt door de gebruikers beoordeeld met minimaal een 8. ▪ Medewerkers van Dienstverlener zijn zich bewust van de omgeving, de activiteiten die in de omgeving plaatsvinden en de personen die zich in de omgeving bevinden en spelen hierop in tijdens hun werkzaamheden.
Uitdagingen huidige dienstverlening	▪ Personeelsbezetting: bij ziekte of snelle uitval het tijdig opvangen van diensten.

	- Zorgen voor voldoende en regelmatig vernieuwen van regionale, gezonde en duurzame producten. - Personeel/aansturing die met de nieuwste ontwikkelingen binnen de food sector bekend zijn.														
Performance indicatoren	- Belevingskwaliteit van de dienstverlening is minimaal 8. - Duurzaam: voedselverspilling is maximaal 2%.														
Prijsmechanisme	- De kosten voor alle activiteiten, services en middelen zoals benoemd in deze specificatie (zoals, maar niet beperkt tot condimenten, disposables, servies) gerelateerd aan de exploitatie van de restaurants zijn onderdeel van de vaste dienstverlening en dienen tegen een vaste aanneemsom te worden aangeboden. - Additionele werkzaamheden zijn onderdeel van de incidentele services en dienen met vaste uurtarieven te worden aangeboden op basis van een offerte vooraf.														
Volumes	- Bijlage 2.2.1b Omzet per outlet - Bijlage 2.2.1c Overzicht apparatuur en inventaris Opbouw leeftijdscategorieën gemeente Venlo <table border="1"> <thead> <tr> <th>Leeftijdscategorie</th><th>% verdeling per leeftijdscategorie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jonger dan 25 jaar</td><td>1,64%</td></tr> <tr> <td>25-35 jaar</td><td>14,79%</td></tr> <tr> <td>35-45 jaar</td><td>21,55%</td></tr> <tr> <td>45-55 jaar</td><td>26,58%</td></tr> <tr> <td>55-60 jaar</td><td>16,35%</td></tr> <tr> <td>60 jaar en ouder</td><td>19,82%</td></tr> </tbody> </table>	Leeftijdscategorie	% verdeling per leeftijdscategorie	Jonger dan 25 jaar	1,64%	25-35 jaar	14,79%	35-45 jaar	21,55%	45-55 jaar	26,58%	55-60 jaar	16,35%	60 jaar en ouder	19,82%
Leeftijdscategorie	% verdeling per leeftijdscategorie														
Jonger dan 25 jaar	1,64%														
25-35 jaar	14,79%														
35-45 jaar	21,55%														
45-55 jaar	26,58%														
55-60 jaar	16,35%														
60 jaar en ouder	19,82%														
Beleid / protocollen	- Dienstverlener is in bezit van een drank- en horecaverunning. - Dienstverlener voldoet aan de HACCP richtlijnen.														
Resources /middelen /voorraden	- Gemeente Venlo biedt in de bestaande outlet gemeubileerde faciliteiten, waaronder keuken en (koel)opslag. Het aanvragen van (nieuwe/aanvullende) apparatuur wordt door dienstverlener aan gemeente Venlo voorgelegd en door gemeente Venlo beoordeeld en goed gekeurd of niet. - Alle benodigde, niet-vaste apparatuur en inventaris, zoals bestek, servies, glaswerk en keukengerei in de keuken, magazijnen, productie- en verkoopruimtes en zitgedeelte zijn voor rekening van Dienstverlener. - Alle apparatuur en inventaris die nodig zijn voor commerciële diensten die door de Dienstverlener worden voorgesteld, zijn voor rekening van de Dienstverlener. - Dienstverlener is verantwoordelijk voor alle apparatuur met betrekking tot het uitvoeren van adequate registratie en administratie, inclusief kassasystemen. Betaling is in ieder geval mogelijk met pinpas en creditcard en contactloos betalen. Alle kosten voor kassasystemen en beschikbare betalingsmogelijkheden zijn voor rekening van de Dienstverlener. Er kan niet met contant geld worden afgerekend.														
Systemen	Gemeente Venlo draagt zorg voor datalijnen naar de afrekenpunten. Het is niet toegestaan om eigen computers en software te installeren op het gemeente-netwerk. Gemeente Venlo draagt zorg voor een uitgaande internetlijn.														
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: HACCP-opleiding.														

	▪ Tijdens openingstijden is voor locatie Stads Kantoor altijd een opgeleide kok aanwezig, met minimaal niveau 3. ▪ Diploma Sociale Hygiene.
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal minimaal de volgende informatie: ▪ Financieel overzicht, gespecificeerd per locatie. ▪ Overzicht aantal gebruikers en besteding. ▪ Ratio duurzaam en gezond assortiment. ▪ Ratio plantaardig / dierlijk ▪ Ratio lokaal / niet-lokaal ingekochte ingrediënten (postcodegebied 59) ▪ Voedselverspilling. Half jaar: ▪ Interne kwaliteitscontrole (HACCP) rapportage per voorziening. Jaarlijks: ▪ Jaarplanning inclusief voortgang per locatie met acties, promoties en events.
Documentatie	Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie: ▪ HACCP-registratie. ▪ Kwaliteitsinspecties eigen metingen.
Bijlagen	▪ Bijlage 2.2.1a Prijslijst basisassortiment ▪ Bijlage 2.2.1b Omzet per outlet ▪ Bijlage 2.2.1c Overzicht apparatuur en inventaris ▪ Bijlage 2.2.1d Overzicht medewerkers ter overname