

Servicespecificatie	Banqueting
Versie	Definitief
Datum	15 december 2022
Ambitie	Verzorgen van kwalitatief aantrekkelijk en verrassend assortiment met aandacht voor gezonde voeding, vitaliteit en duurzaamheid.
Scopebeschrijving	Deze dienst richt zich op het verzorgen van banqueting activiteiten in aansluiting op de behoeften van gemeente Venlo. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): ▪ Het tijdig en conform afspraken met aanvrager klaarzetten en leveren van banquetingservices in vergaderzalen, andere overeengekomen ruimtes of een externe locatie. ▪ De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in Bijlage 11. ▪ Het, naar eigen inzicht, samenstellen van een (digitale) banquetingmap, waarin verschillende arrangementen worden aangeboden die voldoen aan de eisen en wensen van gebruikers, aansluiten op de gezondheids- en duurzaamheidsambities en het prijsbeleid van gemeente Venlo. Aanpassingen van de banquetingmap worden afgestemd met gemeente Venlo en kunnen enkel na akkoord doorgevoerd worden. ▪ Het op verzoek van gebruikers zorgdragen voor banqueting op maat. Dienstverlener brengt op verzoek van de gebruiker binnen 2 werkdagen een offerte uit, waarin de te verrichten dienstverlening en kosten worden vastgesteld. ▪ Dienstverlener draagt op verzoek zorg voor een representatieve en kwalitatieve uitservering van de afgesproken banqueting. ▪ Dienstverlener draagt naast levering van de dienstverlening zorg voor representatieve ruimtes. Ruimtes zijn vrij van gebruikt servies, disposables en afval als gevolg van geleverde cateringvoorzieningen. ▪ Het tegen betaling leveren van serviesgoed zoals gebaksbordjes, indien bestelling van gebak op een andere plek afgenomen wordt.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze servicespecificatie (niet limitatief): ▪ Warmedrankenautomaten. ▪ Catering Service.
Specificaties	Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit. <u>Technische kwaliteit</u> ▪ De dienstverlening voldoet 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. - o Dienstverlener minimaliseert het gebruik van plastic. ▪ Banqueting aanvragen kunnen digitaal worden ingediend tot 48 uur voorafgaand aan de dag van het evenement. Annuleringen of aanpassingen van de banqueting verzoeken kunnen kosteloos worden gedaan tot 24 uur voorafgaand aan het evenement. Voor annuleringen die later dan dit moment gedaan worden geldt 50% doorbelasting van de kosten. ▪ Dienstverlener zorgt voor efficiënte inzet van banqueting activiteiten en is hierin schaalbaar ter voorkoming van waste. ▪ Banqueting aanvragen mogen tot maximaal 15 minuten voor afgesproken tijd geleverd worden. <u>Belevingskwaliteit</u> ▪ Dienstverlener stimuleert een gezonde leefstijl en daarmee het welzijn van gebruikers en geeft invulling aan de visie richting lunchgebruikers.
Uitdagingen huidige dienstverlening	▪ Voldoende en kwalitatief personeel voor banqueting/evenementen op diverse locaties. ▪ Kwaliteit op externe locaties waar geen mogelijkheden zijn tot gebruik van faciliteiten ten behoeve van bereiding.
Performance indicatoren	▪ Belevingskwaliteit van eten en drinken is minimaal 8 per meting. ▪ De dienstverlening is 99% geleverd binnen met aanvrager overeengekomen levertijd. ▪ Voedselverspilling is maximaal 2%. Op basis van vraag 198 NvI 1 wordt deze regel als volgt gewijzigd: <i>Inschrijver heeft een inspanningsverplichting om het proces zo in te richten dat er sprake is van minimale verspilling (o.a. aanpassen van portie, inspelen op gekregen inzichten van verbruik).</i>
Prijsmechanisme	▪ De kosten voor alle activiteiten, services en middelen gerelateerd aan banqueting zijn onderdeel van de variabele diensten en worden op basis van de banquetingmap besteld door gebruikers. De variabele kosten zijn geen onderdeel van het prijzenblad, aangezien dienstverlener advies kan geven op de banquetingmap. ▪ De kosten voor events en overige aanvragen dienen op basis van overeengekomen uurtarieven op basis van een offerte vooraf te worden aangeboden en zijn onderdeel van incidentele diensten.
Volumes	Ter informatie (hier kunnen geen rechten aan worden ontleend): ▪ Bijlage 2.2.2a Huidige banquetingmap ▪ Bijlage 2.2.2b Aantal banquetingaanvragen
Beleid / protocollen	▪ Dienstverlener is in bezit van een drank- en horecavergunning. ▪ Dienstverlener voldoet aan de HACCP richtlijnen.
Resources /middelen /voorraden	▪ Gemeente Venlo biedt in de bestaande outlet gemeubileerde faciliteiten, waaronder keuken, meubilair 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.
Systemen	▪ Bestelling worden via het FMIS- systeem van gemeente Venlo geplaatst.
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: ▪ HACCP-opleiding



	▪ Diploma Sociale Hygiene.
Managementinformatie	Dienstverlener stelt minimaal de volgende informatie beschikbaar: ▪ Financieel overzicht, gespecificeerd per type dienstverlening, per locatie, inclusief aantal maatwerk-evenementen en volume per evenement ▪ Ratio duurzaam en gezond assortiment ▪ Ratio plantaardig / dierlijk ▪ Ratio lokaal / niet-lokaal ingekochte ingrediënten (postcodegebied 59) ▪ Voedselverspilling.
Documentatie	Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie: ▪ HACCP-registratie. ▪ Kwaliteitsinspecties door eigen metingen.
Bijlagen	▪ Bijlage 2.2.2a Huidige banquetingmap ▪ Bijlage 2.2.2b Aantal banquetingaankvragen