

Programma van Eisen

Bedrijfscatering

Referentienummer: 2023-20

Datum: 26 mei 2023

Status: definitief

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Maatschappelijk verantwoord inkopen	5
2.1	Gezonde voeding	5
2.2	Duurzaamheid	6
2.3	Inclusiviteit	6
2.4	Milieu	6
3	Dienstverlening.....	7
3.1	Arlandaweg.....	7
3.2	HWR & Havenstraat.....	7
3.3	Pilot smart fridge Garage West en 'Hubs'	8
3.4	Signing, presentatie en promotie	9
3.5	Prijsbeleid.....	9
4	Banqueting	10
4.1	Vergaderlunches	10
4.2	Overige extra activiteiten.....	10
5	Inkoop productie & afval	11
5.1	Leveranciers	11
5.2	Opslag, productie en distributie	11
5.3	Afvalstoffen	11
6	Personeel en organisatie	12
6.1	Algemeen	12
6.2	Personele bezetting en continuïteit.....	12
6.3	Werkvergunningen.....	12
6.4	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	12
6.5	Opleiding en training	13
6.6	Beloning.....	13
6.7	Dagelijkse aansturing	13
6.8	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	13
6.9	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	14
6.10	ARBO.....	14
6.11	Bedrijfs hulpverlening (BHV)	14
6.12	Sleutels en toegangspassen	14
7	Betaalwijze, administratie en managementinformatie.....	15
7.1	Betaalwijze en omzetregistratie	15
7.2	Verrekening van kosten.....	15
8	Contractvorm	17
8.1	Contractvorm.....	17
8.2	Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris.....	17

Bijlagen	18
----------------	----

1 Inleiding

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

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- Dienstverlening;
- Algemene informatie en processen.

Aanvullende informatie, zoals de visie op eten en drinken van GVB (bijlage 5A) is opgenomen in de bijlagen.

Doelgroepen

Binnen GVB zijn drie doelgroepen te onderscheiden:

Uitvoerend personeel & Ondersteunende diensten:

Het rijdend personeel bestuurt de trams, metro's, bussen en veren. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zij een zittend beroep uitvoeren en werken volgens een strikt tijdschema. De pauzes vinden niet op vaste tijden plaats maar gedurende de dag en worden gehouden in de eindpunthuisjes. Meer informatie over de eindpunthuisjes staat in hoofdstuk 4.3.1. Ondersteunende diensten kunnen zowel kantoormedewerkers zijn die specifiek werken voor modaliteit (tram, bus of metro) of overkoepelend ondersteuning bieden op straat aan al het rijdend personeel (OV zorg).

Technisch personeel:

Het technisch personeel onderhoudt de tram, metro, bus en veren. Dit vindt plaats in de verschillende werkplaatsen. Het technisch personeel doet fysiek zwaar werk en werkt in shifts, tussen 05.00 – 02.00 uur. De pauzes vinden plaats op vaste tijden gedurende de dag.

Kantoorpersoneel:

Het kantoorpersoneel is voornamelijk werkzaam op het hoofdkantoor van GVB en werkt binnen reguliere kantoortijden. Andere locaties waar veel kantoorpersoneel werkt is op de remises, garages en de Hoofd Werkplaats Rail (HWR) in Diemen. Pauzetijden zijn niet vastgesteld maar vinden veelal plaats rond lunchtijd.

2 Maatschappelijk verantwoord inkopen

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

2.1 Gezonde voeding

Gezonde voeding is belangrijk voor het welzijn van de medewerkers en gasten van GVB. De verkoop van gezonde voeding is dan ook niet meer weg te denken in de huidige samenleving. Gezonde voeding heeft een preventieve werking op ziekte en overgewicht en bevordert een duurzaam arbeidsproces. Onder gezonde producten wordt in ieder geval verstaan groente en fruit, producten met minder dierlijke eiwitten, minder verzadigde vetten, minder toegevoegde suikers, minder zout en meer vezels.

GVB wil haar medewerkers faciliteren (via nudging) in het maken van gezonde keuzes, door ervoor te zorgen dat dát de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Niet via informeren maar via verleiden, want het aanbod ziet er goed uit, is goed geprijsd en gemakkelijk te kopen. Daarnaast is er een hoge mate van variatie door bijvoorbeeld themaweken.

Ongezonde producten verdwijnen niet uit het assortiment, er moet ruimte blijven voor guilty pleasures. De gasten blijven zelf verantwoordelijk voor hun keuze. Er is altijd een gezond basis assortiment aanwezig voor de gebruikers met de kleine portemonnee. GVB rekent af met de aanname dat gezond eten & drinken duurder zou zijn.

2.1.1. Gezond de klok rond

Ongeveer 2/3 van de medewerkers van GVB werkt in onregelmatige diensten. Dat wil zeggen vroege diensten, late diensten en nachtdiensten en daarbinnen verschillende aanvangstijden ofwel een dubbele onregelmatigheid. Werken op onregelmatige tijden geeft een verstoring van de biologische klok en kan leiden tot vermoeidheid, slaapproblemen en maagdarmklachten op korte termijn en gezondheidsrisico's op lange termijn.

Binnen GVB wordt het programma 'Gezond de klok rond' aangeboden voor medewerkers in onregelmatige diensten. Een programma gericht op de bewustwording van voeding en slaap in deze diensten, om de eventueel negatieve gevolgen van onregelmatigheid te verminderen. Met name voeding speelt hierin een centrale rol, ofwel het juiste eten op het juiste moment.

GVB wil daarom medewerkers faciliteren om een bewuste keuze te kunnen maken in eten en drinken passend bij het tijdstip van hun pauzemoment, ongeacht of het dag, avond of nacht is. De dienstverlener biedt in de smart fridges een assortiment passend bij het programma 'Gezond de klok rond'. Uitgangspunten en criteria voor maaltijden vanuit het programma zijn toegevoegd in bijlage 5C.

2.2 Duurzaamheid

GVB heeft een aantal speerpunten omschreven op het gebied van duurzaamheid. Dit komt als volgt tot uiting:

In de bedrijfsvoering van de dienstverlener wordt gewerkt aan minder voedselverspilling, minder energieverbruik en geen afval. Bereidingswijzen, distributieprocessen, schoonmaakmiddelen, logistiek en materialen hebben een minimale impact.

De speerpunten zijn:

- Niet verbieden, maar verleiden
- Niet uitsluiten, maar meedoen (duurzame aanbod is betaalbaar)
- Lokaal waar het kan. Hierbij wordt gekeken naar de regio Groot-Amsterdam;
- Bij verpakkingsmateriaal en disposables wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van recyclebare bio-based grondstoffen. Er worden geen wegwerpartikelen ingezet. Daarbij zijn er zo min mogelijk mono-verpakkingen. De milieu-impact van de productieprocessen is minimaal. Waar mogelijk wordt er geen plastic ingezet;
- Er wordt gebruik gemaakt van minder bewerkt voedsel, meer vers, meer uit het seizoen en bij voorkeur lokaal geproduceerde of geteelde producten.

2.3 Inclusiviteit

GVB streeft naar een betere, inclusieve en duurzame wereld voor iedereen. Inclusiviteit betekent niet alleen dat er mensen ingezet worden met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar het betekent ook dat iedere medewerker zich thuis en welkom moet voelen binnen GVB.

Wat betreft assortiment wordt er rekening gehouden met eenieder z'n voorkeur, geloofsovertuiging en dieetvoorkeur. Ten aanzien van de inzet van Social Return stelt GVB de minimumeis van 5%. Dienstverlener biedt waar mogelijk in de cateringvoorzieningen een plek waar GVB-medewerkers via Bureau Tijdelijk Werk kunnen re-integreren. Voor de invulling van SROI-verplichtingen heeft GVB gekozen voor de 'bouwblokkenmethode'. Zie bijlage 5D voor een toelichting op deze methode.

2.4 Milieu

GVB is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. GVB hecht dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener dient continu op zoek te zijn naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO₂ uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener dient zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe te passen. Hierbij wordt het milieubelastend materiaal en plastic uitgesloten.

3 Dienstverlening

3.1 Arlandaweg

Er is in een tijdelijk mobiele all-day bar gesitueerd op de begane grond van het hoofdkantoor. Er is bij aanvang van de overeenkomst een kleine vaatwasser aanwezig. Er is geen bereidingskeuken aanwezig. De voorziening is minimaal geopend van maandag t/m vrijdag van 08.00 – 14.30 uur.

Het concept op de Arlandaweg is een all-day bar waar écht goede koffie (vanuit een pistonautomaat) wordt geschonken. De barista's stralen gastvrijheid uit en schenken de lekkerste koffie & thee. Naast het assortiment warme dranken bevat het assortiment ready-to-eat producten voor ieder moment van de dag. Vanwege de beperkte bereidings- en uitgiftemogelijkheden zal dit een koud assortiment zijn. De koffiemachine wordt aangeschaft door de dienstverlener en wordt maandelijks in de algemene kosten doorbelast aan GVB.

De producten worden verkocht voor een redelijke prijs, waarbij de prijs voor een kop koffie maximaal € 2,10 is.

Toekomstvisie

GVB heeft de doelstelling om in samenwerking met de leverancier in de eerste helft van 2024 deze all-day bar een definitief karakter te geven inclusief een kleine bereidingskeuken voor koude gerechten. Er is vanuit GVB een budget aanwezig om een definitieve voorziening te realiseren.

Afrekenen

De gasten betalen met PIN en NFC (contactloos) bij een bemenste kassa.

Gratis verstrekkingen

Gratis verstrekkingen zoals suiker, melk en strooicacao etc. worden in de prijzen van de producten verwerkt, net als zout, peper en smaakversterkers. Ook servetten en tandenstokers worden gratis verstrekt en in de prijzen van de producten verwerkt.

3.2 HWR & Havenstraat

De locaties zijn voorzien van een bereidingskeuken, centraal gelegen uitgiftepunt, opslagruimtes en een spoelkeuken. De cateringvoorzieningen zijn, gedurende 255 dagen per jaar / maandag t/m vrijdag, tenminste geopend voor ontbijt (08.00 – 10.30 uur) en lunch (10.30 – 13.00 uur). De dienstverlener is vrij in het vaststellen van ruimere openingstijden. Dit mag echter niet kostenverhogend werken. Op beide locaties is een smart fridge aanwezig om de 24/7 doelgroep te bedienen.

De dienstverlener zorgt ervoor dat de exploitatie van de cateringvoorzieningen op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de doelstellingen van GVB. Het concept is een informele setting waarbij vers beleving, kwaliteit en een toegankelijk en gevarieerd assortiment centraal staan. Gasten worden klantgericht verleid en er wordt gebruik gemaakt van storytelling om een boodschap uit te dragen.

Verleiding komt onder andere tot stand doordat gerechten en producten in het zicht van de gast worden bereid. De cateringmedewerkers zoeken interactie op met de gasten van GVB door producten aan te prijzen. Daarnaast is een hoge mate aan variatie binnen het assortiment, door het inzetten van pop-up concepten, bijvoorbeeld themadagen.

Op de Havenstaat en op HWR Diemen wenst GVB een concept dat voldoet aan onderstaande kaders:

- Smal, toegankelijk en herkenbaar assortiment;
- De gast maakt zelf de keuze voor een (minder) gezond product;
- Versbereiding op locatie;
- To stay & to go mogelijkheden;
- Voedzaam assortiment vanwege fysiek zwaar werk;
- Gezond de Klok Rond, 24/7 een passend assortiment;
- Het assortiment is passend bij het multiculturele karakter;
- De prijzen passen bij de doelgroep met een kleine portemonnee en bevat de juiste prijskwaliteitverhouding.

Toekomstvisie

Om de visie van GVB op eten en drinken optimaal tot uitvoer te laten komen, heeft GVB voor 2024 budget opgenomen om de restauratieve uitgaven op de locaties te verbouwen. In samenwerking met de dienstverlening worden deze verbouwingen gerealiseerd.

Afrekenen

De gasten betalen met PIN en NFC (contactloos) bij een bemenste kassa of via het geïntegreerde systeem van de smart fridge.

Gratis verstrekkingen

Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.) worden in de prijzen van de producten verwerkt. Ook servetten en tandenstokers worden gratis verstrekt en in de prijzen van producten verwerkt. Dressings, oliën en sauzen voor de saladebar zijn opgenomen in de prijzen voor de salades.

Afruimorganisatie

In het restaurant ruimt de gast het serviesgoed en het afval zelf op door op de afruimplek het servies te plaatsen en het gescheiden afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken.

3.3 Pilot smart fridge Garage West en 'Hubs'

GVB heeft in haar facilitair beleid opgenomen dat het aantal eindpunthuisjes (locaties waar het rijdend personeel pauzeert, nu +/- 40 stuks) te verminderen en om te bouwen naar een aantal zogenoemde 'hubs' (+/- 10 stuks). Deze hubs fungeren als verzamelpunt voor het rijdend personeel en is de nieuwe plek waar pauze wordt gehouden tussen de ritten door. Op dit moment is GVB de hubs aan het ontwerpen en de facilitaire visie aan het ontwikkelen. Hieronder valt o.a. de voorzieningen voor eten en drinken in de hubs.

In het kader van het onderzoek naar de behoefte van het rijdend personeel en de inzet van een onbemenst eten en drinken concept, wordt er een pilot gestart van een smart fridge op locatie Garage West. Hier is kantoor, technisch en OV-zorg personeel aanwezig. Vervolgens zal er (optioneel) een pilot plaatsvinden op de eerste te realiseren hub: Koffiehuis CS. Deze smart fridge zijn simpel in gebruik, van sterke kwaliteit en vandaalbestendig.

Het is de verwachting dat een on-bemenst concept met zeer basic, betaalbaar assortiment de beste invulling gaat zijn. Dit gezien de zeer verschillende pauzetijden van de doelgroep. Indien een positief resultaat, wordt rekening gehouden met een uitbreiding van de locaties in de toekomst door de ontwikkeling van de hubs. GVB verwacht van de dienstverlener een proactieve en adviserende rol vanuit haar kennis en ervaring.

De pilot duurt (minimaal) zes maanden per locatie en wordt ieder kwartaal geëvalueerd in het tactisch overleg. GVB behoudt zich het recht om afhankelijk van de voorwaarden zoals deze in het 'sub-gunningscriterium pilot smart fridge' wordt beschreven, de pilot niet op te starten. Daarnaast gaat GVB ervan uit dat de als pilot geplaatste smart fridge(s) een kortere expiratedatum hebben als de initiële contractperiode.

3.4 Signing, presentatie en promotie

Signing en presentatie

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De dienstverlener presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van GVB. De prijs van de producten is goed zichtbaar. Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte worden herkenbaar bij het product aangegeven. Ook de verplichte informatie met betrekking tot allergenen wordt bij het product vermeld. Verder informeert de dienstverlener de gasten van de bedrijfsrestaurants over duurzaamheid en duurzame initiatieven.

Promotie

Het uitgangspunt voor toelaatbare promotie is dat medewerkers en gasten niet actief worden benaderd. De inzet van promotie mag niet tot verzwaring van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, (actief) uitdelen van flyers, het plaatsen van tafelkaartjes in de lounge en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken van verschillende acties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen en aanbieden van (eventuele) menu's en het opstellen van assortimentslijsten waarop tevens de verkoopprijzen vermeld staan. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor acties ter promotie.

De reclame-uitingen promoten eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieu voetafdruk heeft.

3.5 Prijsbeleid

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid. De dienstverlener is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten. Er geldt een uniform prijsbeleid over alle locaties. De producten uit het basisassortiment hebben een lagere opslag om zo de medewerkers in de gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen is de huidige prijslijst ter indicatie bijgevoegd als bijlage 5E.1 en 5E.2. De verkoopprijs in de restaurants en de koffiecorner is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

4 Banqueting

Incidenteel vinden er banquetingactiviteiten plaats bij GVB. De dienstverlener verzorgt op aanvraag de banquetingactiviteiten zoals (vergader-) lunches, borrels en evenementen. Bij de invulling van de banquetingactiviteiten wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid zoals beschreven in hoofdstuk 3. De reserveringen verlopen volgens het bestelsysteem van de dienstverlener.

Er zijn geen kerngetallen beschikbaar m.b.t. de huidige banquetingomzet.

4.1 Vergaderlunches

De vergaderlunches worden door de dienstverlener verzorgd en in basis klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) op de afgesproken locatie.

Bij de samenstelling van de lunches wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. Dit houdt in dat binnen de lunches ook variatie plaats dient te vinden. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen.

GVB hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 6,75 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 8,50 per persoon.

Lunch 1 en 2 verwijzen hier naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten, dranken en fruit. Kraanwater met of zonder een schijf fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch.

De personeelskosten van deze arrangementen worden berekend op basis van het bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement.

Vaste verrekenprijs

De vergaderlunches worden verrekend op basis van vaste verrekenprijs (VVP). Dit wil zeggen dat alle kosten ten behoeve van het arrangement (waaronder inbegrepen maar niet limitatief de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen en algemene kosten) zijn opgenomen in de prijs van het arrangement. De VVP is inclusief btw.

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + BTW.

4.2 Overige extra activiteiten

Alle overige extra activiteiten op offertebasis aangevraagd. Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De dienstverlener heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Daarnaast behoudt GVB zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de dienstverlener, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Een eventuele dienstverlening door derden dient evenwel door de dienstverlener gecoördineerd te worden. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

5 Inkoop productie & afval

5.1 Leveranciers

De dienstverlener maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.

5.2 Opslag, productie en distributie

De dienstverlener is verplicht de door GVB beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat GVB en de dienstverlener een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de dienstverlener te maken transportkilometers. De dienstverlener beperkt de leveringen (uitgezonderd die van dagvers producten) tot een minimum om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugbrengen van de verkeersmobiliteit.

Uitgangspunt voor de productie en distributie van de voedingsmiddelen is de meest efficiënte methode in combinatie met het te bieden assortiment. De productie en distributie van de voedingsmiddelen vindt conform de vigerende wet- en regelgeving plaats.

5.3 Afvalstoffen

Afvalstoffen (PMD, rest afval, plastics, papier en glas) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Daarnaast streeft GVB naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop van ingrediënten (food en non-food) rekening mee te houden. Indien het afvalstoffenbeleid van GVB gedurende de contractperiode verandert, zal de dienstverlener zich hierbij aan sluiten.

De dienstverlener deponeert het afval in de containers van GVB. GVB stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers, door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking. De dienstverlener dient deze eis door te vertalen naar haar leveranciers.

6 Personeel en organisatie

6.1 Algemeen

De dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

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

De medewerkers van de dienstverlener dienen zich te conformeren aan de huisregels van GVB die als bijlage 5B zijn toegevoegd.

6.2 Personele bezetting en continuïteit

De dienstverlener is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten en houdt in de personele bezetting rekening met minder drukke perioden zoals vakanties. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

6.3 Werkvergunningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener leidt tot een boete voor GVB, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van GVB een lijst beschikbaar waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldige identiteitsbewijs/ werkvergunning beschikbaar is.

6.4 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan GVB bij aanvang van de werkzaamheden op locatie. De kosten voor het verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de dienstverlener.

Medewerkers van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

6.5 Opleiding en training

De dienstverlener verzekert zich er tijdens de aannameprocedure van dat alle (nieuwe) personeelsleden de vaardigheden bezitten die nodig zijn voor het werk dat zij zullen doen. Als vervolgens blijkt dat de vaardigheid van enig nieuw personeelslid beneden het niveau ligt dat redelijkerwijs verwacht kan worden in een bepaalde functie, zal de dienstverlener verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor GVB is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Bij aanvang zal een nulmeting worden gedaan door de dienstverlener op basis waarvan een opleidingsplan wordt gemaakt. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast voor het volgende jaar. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt tevens voor tijdelijke en ambulante medewerkers en uitzendkrachten.

6.6 Beloning

De dienstverlener hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen GVB en de dienstverlener schriftelijk zijn overeengekomen.

6.7 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een locatiemanager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening over alle locaties. Deze locatiemanager is het directe aanspreekpunt voor GVB. De locatiemanager en de medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze locatiemanager wordt deze adequaat vervangen. GVB wordt hierover geïnformeerd door de dienstverlener bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe locatiemanager wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan GVB. GVB kan invloed uitoefenen op de aanname. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat de (nieuwe) locatiemanager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.8 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. De vervangende medewerkers beschikken minimaal over een HACCP-opleiding. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). De kosten voor de vervanging van de cateringmedewerkers in dienst van de dienstverlener worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van de dienstverlener.

6.9 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

De dienstverlener is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de cateringvoorzieningen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de dienstverlener, is niet toegestaan. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de dienstverlener en worden opgenomen in de algemene kosten.

De dienstverlener ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging volgens de geldende HACCP-richtlijnen.

6.10 ARBO

GVB rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Bij aanvang van de werkzaamheden stelt de dienstverlener een RI&E op. Jaarlijks wordt de RI&E geëvalueerd.

6.11 Bedrijfshulpverlening (BHV)

De bedrijfshulpverlening wordt door GVB georganiseerd. Per locatie is minimaal de beheerder van de dienstverlener en zijn vervanger in het bezit van een BHV-diploma en maakt onderdeel uit van het BHV-team van GVB. De basiscursus is voor rekening van de dienstverlener, voor de herhalingen kan gebruik gemaakt worden van de herhalingscursus van GVB. Deze kosten zijn voor rekening van GVB. De dienstverlener is, binnen de cateringvoorzieningen, in het bezit van een eigen EHBO-doos.

6.12 Sleutels en toegangspassen

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

7 Betaalwijze, administratie en managementinformatie

7.1 Betaalwijze en omzetregistratie

Kassasysteem en geldstromen

GVB wenst met PIN en contactloos betalen.

Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaalmogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief, kassa's, pin en randapparatuur zijn voor rekening van dienstverlener, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. De dienstverlener zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

Verkopen op rekening

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

7.2 Verrekening van kosten

Onderstaand zijn de kosten die in de (financiële) begroting van het restaurant opgenomen, gespecificeerd.

Ingrediëntkosten

De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen die worden verwerkt in verstrekkingen.

Personeelskosten

De personeelskosten die opgenomen zijn in de begroting ten behoeve van de reguliere cateringactiviteiten. In de opbouw van het integrale uurtarief wordt minimaal rekening gehouden met de functie en uurtarief. In het uurtarief wordt minimaal het volgende opgenomen: het percentage vakantietoeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.

Voor de personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergaderservice en/of banquetingactiviteiten, evenementen of maatwerkactiviteiten wordt een integraal banqueting uurtarief afgesproken. Dit integrale uurtarief banqueting wordt weergegeven in het Prijzenblad en omvat dezelfde posten als hierboven bij het integrale uurtarief weergegeven.

Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit de kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie worden verstrekt of worden verwerkt in verstrekkingen. We onderscheiden hierbij variabele en vaste algemene kosten. Alle algemene kosten worden opgenomen in de begroting.

Variabele algemene kosten:

- Schoonmaakmiddelen;
- Disposables;
- Diverse hulpmaterialen;
- Bankkosten/ transactiekosten;
- Wasserijkosten;
- Overige variabele algemene kosten.

Vaste algemene kosten:

- Kantoormiddelen;
- Verzekeringskosten;
- Bacteriologisch/ hygiëneonderzoek;
- Kledingkosten;
- Presentatie- en signing middelen;
- Huur- en leasekosten;
- Onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- Overige vaste algemene kosten.

8 Contractvorm

8.1 Contractvorm

Aanneemsom

GVB wenst een exploitatie van de restaurants op basis van een vaste aanneemsom aan te gaan. Deze contractvorm is geschikt om het ondernemerschap bij de dienstverlener te stimuleren. Een contract op basis van een vaste aanneemsom houdt in dat GVB een vaste vergoeding betaalt aan de dienstverlener voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Een overschrijding van het budget komt voor rekening van de dienstverlener, een onderschrijding komt volledig ten gunste van de dienstverlener.

8.2 Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris

De demarcatie tussen GVB en dienstverlener is als volgt:

- GVB draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van de restaurants en de koffiecorner;
- GVB draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting;
- Bij aanvang van de overeenkomst worden de restaurants inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen;
- GVB is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen;
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor het frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor GVB;
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de backoffice en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. Deze wordt vastgelegd in een inventarislijst (verstrekkt na gunning). Bij einde van de overeenkomst zorgt de dienstverlener dat minimaal dezelfde inventaris aanwezig is. De dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor vervanging. Klein keukeninventaris die niet op de lijst staat is voor rekening van de dienstverlener;
- GVB stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking;
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen;
- De dienstverlener beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar GVB;
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud, de NEN 3410 keuring en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener.

Bijlagen

BIJLAGE 5A	Visie op eten en drinken
BIJLAGE 5B	Huisregels GVB
BIJLAGE 5C	Criteria gezond de klok rond
BIJLAGE 5D	SROI
BIJLAGE 5E	Huidige prijslijsten