

AUTEUR

Directie FHVGM

STATUS

Definitief

VERSIENUMMER

1

DATUM

9 januari 2024

Bijlage 15 Programma van Eisen en Wensen

INHOUD

Programma van Eisen en Wensen	3
1.1 Strategische intenties van Zadkine	3
1.1.1 Missie en Visie Zadkine	3
1.1.2 Strategie en strategische programma's Zadkine	3
1.1.3 Horecavisie	4
1.1.4 Horecastrategie	5
1.1.5 Thema's uit de horecastrategie	7
1.2 Eisen	7
1.2.1 Eisen ten aanzien van het aanbod	7
1.2.2 Eisen ten aanzien van de thema's	9
1.2.3 Eisen Financieel	10
1.2.4 Communicatie en rapportage	12
1.3 Wensen	13
1.3.1 Geïnterviewde concepten	13
1.3.2 Wensen ten aanzien van het aanbod	13
1.3.3 Wensen ten aanzien van de thema's	14

Programma van Eisen en Wensen

1.1 Strategische intenties van Zadkine

De studenten van Zadkine zijn jongeren en volwassenen tussen de 15 en 67 jaar. Zadkine leidt hen op tot flexibele, proactieve en trotse vakmannen- en vrouwen. Zadkine biedt iedere student de beste kansen, afgestemd op zijn/haar eigen ambities en unieke talent en op de actuele en toekomstige vraag van de arbeidsmarkt. Zadkine ondersteunt studenten bij hun persoonlijke ontwikkeling en trekt daarbij samen op met bedrijven en overheidsinstellingen in de regio.

1.1.1 Missie en Visie Zadkine

Missie

Zadkine wil bijdragen aan het geluk van haar studenten door ze de grootste kans op succes te bieden bij hun vervolgstap naar een baan of een vervolgopleiding. Om deze missie waar te maken, heeft Zadkine een onderwijsvisie opgesteld en deze geconcretiseerd.

Visie

De persoonlijke groei van studenten staat centraal in alles wat Zadkine doet. Zadkine vraagt een student niet alleen “wat wil je bij ons leren” maar ook “hoe ver wil je komen”?

Om die belofte waar te kunnen maken, blijft Zadkine investeren in kennis, in nieuwe vormen van leren en begeleiden en in het bieden van maatwerk. De onderwijsvisie geeft richting aan de manier waarop Zadkine het onderwijs wil vormgeven en verbeteren. Hierin staat voor Zadkine centraal:

- Persoonlijke groei (vragen naar de onbekende weg);
- Innovatie (buiten de gebaande paden);
- Flexibel en op maat (een persoonlijk carrière pad bepalen).

Kernwaarden

Om alle medewerkers enthousiast te maken en mee te nemen in deze beoogde en gewenste veranderingen, gaf Zadkine een meer verdiepende betekenis aan haar missie, visie en strategie door kernwaarden te introduceren:

- Innovatief.
- Eigenaarschap.
- Passie voor onderwijs.

1.1.2 Strategie en strategische programma's Zadkine

De nieuwe meerjarenstrategie 2023-2027 draagt de naam ‘Je toekomst voor elkaar’. Op deze basis kunnen we inzetten op een mooie toekomst voor Zadkine. Een toekomst waarbij Zadkine invulling geeft aan de veranderende maatschappelijke omstandigheden en behoeftes op de arbeidsmarkt en duurzaamheid. Zadkine als een toonaangevend opleidingsinstituut voor de Regio Rijnmond.

Zadkine helpt iedereen die stap te maken die bij hem/haar past. Het onderwijs is daarop ingericht met een optimale balans tussen onderwijs en begeleiding. De student voelt Zadkine als een warme deken, een thuis voor wie dat nodig heeft, een plek voor ontmoeting en een plek waar je wilt zijn.

De Zadkine opleidingen worden zowel in huis, op herkenbare locaties in de regio, als bij bedrijven en/of instanties aangeboden. Daarbij maakt het niet uit op welke plek die opleiding wordt aangeboden. Onze doelen voor de komende jaren krijgen we alleen maar voor elkaar als studenten, medewerkers en partners op de arbeidsmarkt voortdurend met elkaar in verbinding staan. Samen is daarin het sleutelwoord: JE TOEKOMST VOOR ELKAAR

Om invulling te geven aan de meerjaren doelstellingen zijn 3 strategische thema's geformuleerd. Dit zijn:

1 Zadkine is dé school van de hoge verwachtingen

Wij geloven in ieders kunnen. Onze hoge verwachtingen zijn gebaseerd op het geloof dat iedereen zich kan ontwikkelen op zijn eigen niveau. Wij stellen iedere student en medewerker in staat te presteren en talent te ontwikkelen. Wij hebben het volste vertrouwen en geven zelfvertrouwen. Zo motiveren we elkaar en stimuleren we groei.

Doel: bij Zadkine ga je groeien.

Studenten en medewerkers kunnen hun eigen talenten benutten, ieder op zijn eigen niveau. Meer studenten willen bij Zadkine studeren en ook in hun latere leven bij ons blijven leren. Want bij Zadkine kun je leren, studeren én werken.

2 De Zadkine arbeidsmarkt community brengt verrassende ontmoetingen

Wij bieden innovatief onderwijs. In de community werken alle partijen proactief samen en zijn wij een aantrekkelijke partner voor de arbeidsmarkt. We weten deze partijen te binden om samen met ons innovatief en op maat onderwijs te ontwerpen en te verzorgen. Studenten en medewerkers hebben verrassende ontmoetingen en worden geïnspireerd om hun aansluiting met de arbeidsmarkt te vinden. Zo vormen wij samen met de arbeidsmarkt één community.

Doel: bij Zadkine ben je voortdurend verbonden met de arbeidsmarkt.

Zadkine is met haar innovatieve onderwijs toonaangevend in Rotterdam. Voor onze partners uit de arbeidsmarktregio Rotterdam-Rijnmond is een Zadkine-student een medewerker van de toekomst. Onze studenten verbinden zich gedurende hun hele studie met de arbeidsmarkt. En onze medewerkers werken nauw samen met de arbeidsmarkt om zo continu de brug te slaan tussen onderwijs en praktijk.

3 Werelds Zadkine

Zadkine maakt deel uit van een diverse samenleving. Doordat we de wereld in huis hebben, zijn we een Werelds Zadkine. We zijn wereldburgers en leiden onze eigen generatie Z(adkine) daartoe op. Kansengelijkheid kent geen plek binnen en ook niet buiten Zadkine tijdens de beroepspraktijkvorming. Dat is onze norm en we tonen lef en energie door dat zichtbaar uit te dragen. We sluiten hierbij aan op de maatschappelijke, culturele en economische agenda van de regio Rotterdam-Rijnmond.

Doel: bij Zadkine hoort iedereen erbij.

Iedereen is welkom en we gaan gelijkwaardig met elkaar om. Inclusie staat hoog in ons vaandel. In alles wat wij doen ervaren medewerkers en studenten van Zadkine kansengelijkheid, zowel binnen als buiten onze opleidingsmuren. Gebruikmaken van de diversiteit is onze kracht. We zijn daarom een belangrijke speler in het maatschappelijke debat en leveren actief onze bijdrage aan de regionale opgaven.

1.1.3 Horecavisie

De professionele, gastvrije horecavoorzieningen binnen de gebouwen van Zadkine vormen de **kweekvijver** voor studenten die starten in de gastvrijheidsindustrie. Zadkine werkt in **partnership** samen met de horeca contractpartner(s) en kan zodoende **kwalitatief hoogwaardig** en **gericht (praktijk)onderwijs** aanbieden waardoor studenten een **vliegende start** kunnen maken bij de aanvang van hun werkzame leven.

De horecavoorzieningen sluiten aan op de **duurzame doelstellingen** van Zadkine. Het zijn **inspirerende, prettige verblijfsomgevingen** en vormen de logische plek waar studenten, docenten, medewerkers en bezoekers bij elkaar komen voor studieoverleg, voor ontmoeting en voor ontspanning. De horecavoorzieningen zorgen met een gewaarborgde **continuïteit in dienstverlening** en een continue programmering aan activiteiten voor **verbinding** tussen deze verschillende doelgroepen.

De horecavoorzieningen bieden op locatieniveau een op elkaar **afgestemd assortiment** waarmee de verschillende aanwezige **doelgroepen** verrast en verleid worden. Het assortiment biedt voldoende **variatie** in een **brede prijsklasse** en is in lijn met de trends en ontwikkelingen in de buitenshuis consumptie en heeft als doel om een **hoge gebruikersgraad** te realiseren.

1.1.4 Horecastrategie

De bovenstaande visie op de horeca binnen Zadkine locaties is op de benoemde onderdelen nader uitgewerkt in de onderstaande strategie.

De professionele, gastvrije horecavoorzieningen binnen de gebouwen van Zadkine zijn de kweekvijver voor studenten die starten in de gastvrijheidsindustrie.

De horecavoorzieningen binnen Zadkine zijn het visitekaartje voor de organisatie. De voorzieningen zijn een afspiegeling van de ontwikkelingen in de commerciële horeca, zijn representatief, hebben een professionele uitstraling en worden zo ook geëxploiteerd. Studenten, docenten, medewerkers en gasten voelen zich hierdoor welkom en maken graag gebruik van de faciliteiten, ook als zij niets wensen te nuttigen.

Bij het opleiden van studenten gaat het niet alleen om de professionalisering van de student, maar ook om de ontwikkeling van de professional in relatie tot beroepsvorming en de ontwikkeling van de student als persoon. Door de hoge gebruikersgraad wordt een relevante leeromgeving gecreëerd voor de studenten die binnen de horecavoorzieningen van Zadkine worden opgeleid. Door middel van deze aanbesteding wenst Zadkine een professionele contractpartner aan te trekken om hier mede invulling aan te geven.

Zadkine werkt in partnership samen met de horeca contractpartner(s) en kan zodoende kwalitatief hoogwaardig en gericht onderwijs aanbieden waardoor studenten een vliegende start kunnen maken bij de aanvang van hun werkzame leven.

Met partnership wordt bedoeld dat Zadkine en Opdrachtnemer een gezamenlijk doel nastreven en respect hebben voor ieders organisatiebelang. Op basis van open, transparante communicatie en vanuit gelijkwaardigheid houden partijen rekening met deze belangen. In partnership geven Zadkine en Opdrachtnemer gezamenlijk invulling aan de strategie en de benodigde condities om de transitie richting de nieuwe horeca invulling in samenhang te realiseren. Door deze duurzame relatie ontstaat er synergie waardoor Zadkine de focus op de studenten kan leggen en deze beter begeleid kunnen worden door zowel Zadkine als door de Opdrachtnemer en op de locaties. Zadkine wil met deze vorm van samenwerking bereiken dat studenten zich goed voelen in hun leeromgeving, kwalitatief hoogwaardig en gericht onderwijs ontvangen en zodoende een vliegende start kunnen maken bij aanvang van hun werkzame leven.

De horecavoorzieningen sluiten aan op de duurzame doelstellingen van Zadkine

De horecavoorzieningen vormen bij uitstek de mogelijkheid om de duurzame doelstellingen van Zadkine in het oog van de verschillende gebruikersgroepen te presenteren en te realiseren. Onder de duurzame doelstellingen van Zadkine vallen de volgende onderwerpen:

- Gezond aanbod
- Inclusiviteit
- Circulariteit
- Voedselverspilling
- Duurzaam assortiment
- Duurzame relatie contractpartner
- Duurzame financiële huishouding

Het zijn inspirerende, prettige verblijfsomgevingen en vormen de logische plek waar studenten, docenten, medewerkers en bezoekers bij elkaar komen voor studieoverleg, voor ontmoeting en voor ontspanning

Studenten, docenten en medewerkers zijn welkom in een prettige omgeving waar tijd en ruimte is om sociale contacten te onderhouden met veel gezelligheid onderling. Voor studenten voelt Zadkine als het eigen domein; een omgeving waar studenten studeren, leren, desgewenst onder het genot van lekker en gezond eten en drinken, zodat zij elkaar inspireren. De ambiance wordt op basis van de behoefte van de gebruikers door middel van de beoogde horecaconcepten vormgegeven.

De inrichting wordt aangepast aan de verschillende functies die de horecaruimte vervult (ontmoeten, studeren, evenementen etc.) en is passend in het beeldkwaliteitsplan van Zadkine.

De horecavoorzieningen worden ingezet bij evenementen voor en door studenten om meer binding te krijgen met de voorzieningen en deze groepen. Daarnaast worden medewerkers in de verleiding gebracht om hun lunch niet op de werkplek te nuttigen. De gezellige sfeer creëert een bruisende plek waar studenten en medewerkers graag verblijven. De horeca(uitstraling) draagt hieraan bij.

De horecavoorzieningen zorgen met een gewaarborgde continuïteit in dienstverlening en een proactieve programmering voor verbinding tussen alle aanwezige doelgroepen binnen Zadkine

Zadkine verwacht van de contractpartner(s) dat deze zorgdraagt voor een bedrijfsvoering van een continu hoog kwaliteitsniveau die ongevoelig is voor de beschikbaarheid en de kwaliteit van de studenten die vanuit hun opleiding (stageplaatsen/BPV plaatsen) indien van toepassing onderdeel vormen van deze bedrijfsvoering.

Een proactieve programmering die in samenwerking tussen Zadkine, de exploitant en (voor en door) de studenten is opgesteld, draagt bij aan de samenwerking tussen het onderwijs en de exploitant en het bereiken van de gemeenschappelijke doelstellingen. Voorbeelden hiervan zijn het opzetten van gezamenlijke duurzaamheidsthema's- en acties, ruimte voor pop-up concepten en foodtrucks, het samenstellen van menucycli- en calculaties ter ondersteuning van het lesprogramma.

De horecavoorzieningen bieden op locatieniveau een op elkaar afgestemd assortiment waarmee de verschillende aanwezige doelgroepen verrast en verleid worden

Zadkine kent een gebalanceerd aanbod aan horecavoorzieningen dat erop gericht is op ieder moment van de dag in de behoefte aan eten en drinken te voorzien van een zeer brede doelgroep aan studenten, docenten, medewerkers en gasten van Zadkine.

De aangeboden producten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. Promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid en met toestemming van Zadkine. Alle aangeboden producten dienen duidelijk geprijsd te zijn. Daarnaast is het wenselijk om een zichtbare aanduiding van het type product te presenteren, te denken valt aan 'gezond', 'vegetarisch', 'biologisch', 'halal' etc. De promotionele uitingen dienen bij te dragen aan de hoge kwaliteitsbeleving van de bezoekers aan de horecavoorziening.

Het assortiment biedt voldoende variatie in een brede prijsklasse en is in lijn met de trends en ontwikkelingen in de buitenshuis consumptie en heeft als doel om een hoge gebruikersgraad te realiseren

Zadkine verwacht dat het aangeboden assortiment in de horeca outlets van de verschillende Zadkine locaties enerzijds afgestemd is op de kaders van Zadkine met betrekking tot gezonde voeding en duurzaamheidsdoelstellingen en anderzijds op de specifieke behoeftes van de op de locatie aanwezige doelgroepen. Het assortiment kan hierdoor tussen locaties verschillen in variatie en in type producten, portiegroottes, manier van presentatie, prijsstelling etc.

Naast variatie in het assortiment is er variatie door middel van bijvoorbeeld type actieweken, verschillende seizoenen, wereldthema's etc. Hier wordt dusdanig op ingespeeld dat dit past bij de diverse doelgroepen en onderwijsactiviteiten. Het doel van variatie is om de doelgroepen te blijven verrassen en te verleiden tot (herhaal)aankopen. Daarnaast kan met het organiseren van themaweken met een "gezond" karakter de keuze van de gebruikers actief worden gestimuleerd.

Signage en decoratie leveren een belangrijke bijdrage aan het onder de aandacht brengen van het assortiment waarbij de verkoop wordt gestimuleerd.

Het uiteindelijke doel is om zoveel mogelijk studenten, docenten en medewerkers gebruik te laten maken van de voorzieningen. Hierdoor ontstaat reuring, kunnen er meer leerplekken gefaciliteerd worden, is er ruimte voor Inclusiviteit initiatieven en ontstaat er een zo gezond mogelijk verdienmodel voor de contractpartner én voor Zadkine.

1.1.5 Thema's uit de horecastrategie

Op basis van de visie en missie van Zadkine, het geldend beleid, de input van de verschillende share- en stakeholders en marktontwikkelingen, zijn er drie overkoepelende thema's geïdentificeerd voor het aanbod aan horec afaciliteiten binnen de Zadkine locaties:

1. Maatschappelijk en Duurzaam
2. Gezamenlijk en Gastvrij
3. Verantwoord en Gevarieerd

1.2 Eisen

1.2.1 Eisen ten aanzien van het aanbod

De Opdrachtnemer wordt gevraagd zich te houden aan alle gestelde wettelijke kaders en eventuele richtlijnen vanuit Zadkine (voorkomen verspilling, afvalscheidingsregels, etc.). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle acties en kosten t.b.v. veiligheid/hygiëne van de apparatuur en of inrichting waarvan Opdrachtnemer eigenaar is of welke zijn geplaatst (door derden) onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld vending machines, kassa's, etc.).

Om catering voorzieningen te kunnen bieden aan onze studenten, docenten en medewerkers en om Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden een gezonde exploitatie te draaien passend bij de gestelde financiële uitgangspunten heeft Zadkine een aantal basisuitgangspunten geformuleerd voor de cateringvoorzieningen. Deze uitgangspunten gelden als minimum. In hoofdstuk 1.3 Wensen staat geformuleerd welke wensen Zadkine aanvullend heeft waarop Opdrachtnemer zich kan onderscheiden, mits passend binnen de financiële uitgangspunten. De basisuitgangspunten voor het cateringaanbod zijn:

Vending

(automaten met (vers)producten en/of snacks, snoep en (fris)dranken):

- Op alle locaties met meer dan 100 gewogen gebouwgebruikers (Dit betreft 25 machines verdeeld over 14 locaties) en die tijdens reguliere lesweken vijf dagen per week in gebruik zijn, is in ieder geval cateringaanbod aanwezig door middel van vending. Het doel is dat er op elk moment van de dag iets te eten en te drinken te verkrijgen is.
- In de vending machines dienen herbruikbare bekertjes te worden aangeboden (dit is een handreiking richting gebouwgebruikers voor het geval ze hun beker vergeten zijn nu is overgestapt op het bring your own principe voor koffiebekers. Dit in verband met het verbod op het gratis verstrekken van Single Use Plastics.)
- Op de locaties waar geen bemande catering aanwezig is, dient door middel van vending te worden voorzien in een lunchvoorziening door middel van "gasverpakking" broodjes of gelijkwaardig.
- Het aanbod in de vending machines dient te zijn afgestemd op de in het pand aanwezige doelgroepen. Opdrachtnemer rapporteert over het aanbod en stemt af met Zadkine over de wensen ten aanzien van het aanbod.

Bemande catering:

- Bemande catering dient in ieder geval aanwezig te zijn op locaties met een gewogen bezetting van meer dan 500 personen, dit betreft momenteel 5 locaties. (gewogen betekent dat er een correctie is toegepast, deze waarde ligt dus lager dan het totaal aantal personen, i.v.m. parttime medewerkers en BBL studenten).
- Bemande catering is in ieder geval geopend tijdens onderwijsdagen voor de lunch te weten tussen 10:00 en 14:00. Zadkine communiceert over de jaarlijkse les/vakantieplanning aan de Opdrachtnemer.
- Zadkine rapporteert jaarlijks over de actuele gewogen studenten en medewerkers aantallen (FTE) Indien de gewijzigde aantallen voor Opdrachtnemer bijstelling van de dienstverlening vereisen, dient Opdrachtnemer dit aan Zadkine aan te tonen door inzicht te geven in de cateringopbrengsten en kosten met daarbij de keuzeopties die Zadkine heeft, zodat er een besluit kan worden genomen.
- Het aanbod aan producten in de catering dient minimaal gelijkwaardig te zijn aan het huidige cateringaanbod, om een beeld te krijgen van het huidige aanbod zie bijlage 7B Overzicht locaties en inventaris, aanbod omschrijving.
- De horeca op iedere Zadkine locatie dient een herkenbare omgeving c.q. uitstraling te hebben.

Banqueting:

Omvang banqueting dienstverlening

- Banquetingaanbod ten behoeve van vergaderingen (koffie, thee, lunch) dient in ieder geval te worden geboden op de bemande cateringlocaties tijdens de openingstijden van de bemande catering.

- Banqueting bestaat uit het verzorgen van arrangementen voor vergaderingen, diploma-uitreikingen, recepties, borrels en overige bijeenkomsten binnen de Zadkine locaties. Arrangementen worden verwerkt in een (digitale) banquetingmap. Daarnaast kan door de Opdrachtnemer altijd op basis van overleg met de aanvrager, een gedetailleerde, op maat gemaakte offerte worden uitgebracht.
- De Opdrachtnemer geeft een helder en transparant inzicht in de kostenopbouw, zodat bestellers kunnen zien welke kosten zijn gemoeid met de inzet van personeel, de inkoop van ingrediënten, de inhuur van materialen en de eventuele inzet van toeleveranciers.
- Zadkine stelt zich tot doel dat alle banqueting (vergaderen en evenementen) op Zadkine locaties waar mogelijk wordt afgenomen bij de exploitant van betreffende locatie.
- Een goede kwaliteit en scherpe prijsstelling is voor de Opdrachtnemer altijd het uitgangspunt: concurrentie vanuit derden is voor additionele services altijd mogelijk ondanks het uitgangspunt van Zadkine om bij de Opdrachtnemer af te nemen. Bij tegenvallende kwaliteit of niet nakomen van de gemaakte afspraken behoudt Zadkine zich het recht voor representatieve activiteiten bij derden af te nemen.
- Externen (huurders) in de gebouwen van Zadkine kunnen ook gebruik maken van deze banqueting services. Aanvragen voor banqueting verlopen dan niet via het digitale bestelsysteem van Zadkine, maar rechtstreeks via de gecontracteerde Opdrachtnemer. Zadkine heeft hierin geen enkele bemoeienis en kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het handelen van deze partijen.
- Voor de onderwijslocaties Benthemplein en het Startcollege wordt de banqueting/maatwerk aanvraag als eerste bij het onderwijs uitgevraagd. Dat kan de F&B manager van het Benthemplein of de coördinator van het Startcollege zijn. Mochten deze de banqueting/maatwerk aanvraag niet in kunnen vullen, dan zal de aanvraag op initiatief van de F&B manager of coördinator, in overleg met de klant, door de Opdrachtnemer behandeld worden.
- Reserveringen dienen door bestellers tijdig aangevraagd te worden. Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de dienstverlener de aanvraag geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager. Hierbij gelden in de basis de volgende reserverings- en annuleringstermijnen:

Activiteit	Reserveringstermijn (werkdagen voor uitvoering)	Annuleringstermijn (werkdagen voor uitvoering)
Vergaderarrangement	Min. 1 (voor 12:00 uur)	1 (24 uur)
Lunches uit banquetingmap (tot 25 personen)	Min. 2 (48 uur)	2 (48 uur)
Lunches uit banquetingmap (> 25 personen)	Min. 5	5 ¹
Borrels/recepties banquetingmap	Min. 5	5 ¹
Maatwerk	Min. 10	5 ¹

Banquetingmap assortiment

- Alle aan te bieden producten, arrangementen en diensten worden opgenomen in een banquetingmap, die de Opdrachtnemer breed verspreidt/beschikbaar stelt voor (geautoriseerde) medewerkers van Zadkine.
- De Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende vergader- en luncharrangementen aan:
 - 1. Vergaderarrangement basis met koffie, thee en gekoeld kraanwater, gebaseerd op twee consumpties per persoon, met een vaste verrekenprijs (VVP) per persoon.
 - 2. Lunch basis, met een VVP per persoon.
 - 3. Lunch luxe, met een VVP per persoon.
- De banquetingmap kan jaarlijks voor aanvang van het nieuwe studiejaar worden geactualiseerd. Eventuele aanpassingen gebeuren in nauw overleg met en na goedkeuring van Zadkine.
- Indien afwijkende afspraken gemaakt worden ten opzichte van hetgeen vermeld wordt in de banquetingmap is sprake van maatwerk en dient er een separate offerte uitgebracht te worden.
- Voor het serveren van alcoholische dranken wordt rekening gehouden met de gedragscode van Zadkine.

Banqueting maatwerk

- Maatwerk banquetingaanbod dient ook te worden aangeboden buiten de vaste openingstijden van de cateringlocaties.

¹ De Opdrachtnemer maakt aan de aanvrager aantoonbaar dat er daadwerkelijk sprake is van gemaakte kosten.

- Buiten de reguliere banquetingmap brengt de Opdrachtnemer altijd op basis van overleg met de aanvrager, een gedetailleerde, op maat gemaakte offerte uit. Bij een maatwerk offerte is vooral creativiteit bij de Opdrachtnemer van belang.
- Het verzorgen van open dagen en informatieavonden behoort tot de dienstverlening. Bij deze activiteiten wordt creativiteit en flexibiliteit van de dienstverlener verwacht. De informatieavonden en open dagen kennen geen vaste arrangementen, maar zijn activiteiten op basis van maatwerk. (hiernaast is de bemande catering open als de activiteit tijdens de openingstijden van de bemande catering plaatsvindt).
- De Opdrachtnemer heeft een adviserende rol ten aanzien van de invulling van evenementen.
- Om de bijeenkomsten vlot en soepel te laten verlopen, worden er met betrekking tot het bestellen en de uitvoering van de aanvraag een aantal minimale uitgangspunten geformuleerd. De Opdrachtnemer maakt vooraf duidelijk binnen hoeveel tijd een aanvraag moet zijn ingediend en binnen hoeveel tijd er een offerte wordt uitgebracht.
- Bij een (meerdaags) evenement dient er voldoende variatie in het aanbod te zijn.

Bestelproces banqueting

- Aanvragen van Zadkine voor Banqueting verlopen via het digitale pakket dat Zadkine gebruikt als Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) ServiceNow, waarin de digitale banquetingmap wordt opgenomen.
- De Opdrachtnemer ontvangt voor ServiceNow toegang tot het leveranciersgedeelte van Service Now middels een inlogaccount. Ook zorgt Zadkine dat er op de bemande cateringlocaties een desktop pc of laptop en een wifi verbinding aanwezig zijn. Zadkine verzorgt een training voor de Opdrachtnemer om te kunnen werken in ServiceNow.
- Doordat de Opdrachtnemer toegang krijgt tot het 'leveranciersportaal', wordt het gehele proces vanaf de aanvraag tot de uitvoering geborgd. Dit proces verloopt op hoofdlijnen als volgt:
 - Aanvrager doet een banqueting aanvraag via ServiceNow. In ServiceNow wordt de digitale banquetingmap van de Opdrachtnemer weergegeven en kan de aanvrager zijn/haar wensen aangeven.
 - De Opdrachtnemer controleert de aanvraag en vraagt indien gewenst aanvullende informatie op bij de aanvrager.
 - De Opdrachtnemer accepteert de aanvraag en voert de catering uit.
 - De Opdrachtnemer voert de financiële administratieve taken uit, waarna de aanvraag wordt afgesloten.
- De jaarlijkse (prijs)wijzigingen in de banquetingmap worden na goedkeuring van Zadkine voor aanvang van het nieuwe studiejaar door de functioneel beheerder van Zadkine verwerkt in het digitale bestelsysteem.

Werkafspraken banqueting-vergaderservice:

- De lokale facilitaire organisatie van Zadkine is verantwoordelijk voor het beheer van de vergaderzalen op de betreffende locatie. De lokale facilitaire organisatie stemt af met de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer is samen met de lokale facilitaire organisatie aanspreekpunt voor gasten met betrekking tot Food & Beverage en/of andere geleverde services op aanvraag (zoals personeel of aankleding).
- De medewerkers van Opdrachtnemer zetten koffie/thee en/of lunches en/of andere versnaperingen klaar in de vergaderruimten of (op aanvraag) elders in het pand.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken op tafels en van losliggend vuil in de (vergader)zalen voorafgaand en/of nadat een activiteit plaatsvindt waarvoor banqueting is aangeboden door Opdrachtnemer. Na afloop van de dienstverlening halen medewerkers van de Opdrachtnemer het gebruikte serviesgoed en materialen op uit de vergaderzalen/overleg ruimten voorafgaand aan de eerstvolgende activiteit in de ruimte. De Opdrachtnemer checkt nadrukkelijk op orde en netheid. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer behoren, dan meldt deze de verstoring zo snel mogelijk bij het Servicepunt van de desbetreffende locatie. Indien de activiteit afloopt na aanwezigheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer hierover af te stemmen met de lokale facilitaire organisatie en afspraken te maken over het moment van weghalen en het netjes achterlaten van de ruimte.

1.2.2 Eisen ten aanzien van de thema's

Thema 1: Maatschappelijk & Duurzaam

De horecavoorzieningen dienen te voldoen aan de actueel geldende wet- en regelgeving. Denk hierbij in ieder geval aan de wetgeving rondom gezonde voeding, plastic verpakkingsmaterialen, afvalverwerking (beperken verspilling), eiwittransitie, CO2 reductie, etc.

Opdrachtnemer en Zadkine stellen in het eerste contractjaar gezamenlijk duurzaamheidsdoelstellingen vast ten aanzien van de horecavoorzieningen. Deze duurzaamheidsdoelstellingen worden onderdeel van het

contract. Hierbij dienen afspraken gemaakt te worden over de volgende onderwerpen: lokaal inkopen, seizoensgebonden producten, divers aanbod, eiwittransitie (verlagen vleesconsumptie), biologisch aanbod, fair trade aanbod, automaten (circulariteit), etc. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang ten aanzien van de realisatie van de duurzaamheidsdoelstellingen. De duurzaamheidsdoelstellingen vormen een vast agendapunt tijdens de tactische overleggen. Bij toekomstige adviezen dient duurzaamheid altijd als onderwerp te worden meegenomen.

Thema 2: Gezamenlijk & Gastvrij

Samenwerking met het onderwijs

Zadkine verwacht van de contractpartner dat deze zorgdraagt voor een bedrijfsvoering van een continu hoog kwaliteitsniveau die ongevoelig is voor de beschikbaarheid en de kwaliteit van de studenten die vanuit hun opleiding onderdeel vormen van deze bedrijfsvoering.

Wanneer stageplaatsen worden aangeboden dan dient aan een aantal eisen te worden voldaan. Opdrachtnemer dient, om BOL- en BBL-Studenten te mogen opleiden, erkend te zijn als leerbedrijf.

Eisen ten aanzien van personeel

Zadkine hecht waarde aan een veilige werkomgeving. Medewerkers die Opdrachtnemer inzet stellen zich in hun werk, naar oordeel van Zadkine, servicegericht en gastvrij op.

- Het personeel dat in dienst is van de huidige Opdrachtnemer van cateringdienstverlening wordt overgenomen door Opdrachtnemer onder gelijkblijvende (arbeids-)voorwaarden conform de geldende cao, een overzicht hiervan is te vinden in Bijlage 9 Veneca-lijsten.
- Medewerkers van Opdrachtnemer zijn herkenbaar aan hun bedrijfskleding die representatief en schoon is.
- In bijlage 2 Conceptovereenkomst, hoofdstuk 12, staan aanvullend eisen die worden gesteld aan het personeel van Opdrachtnemer.

Thema 3: Verantwoord & Gevarieerd

Het aanbod dient verantwoord en gevarieerd te zijn. Minimaal gelden de volgende eisen:

- Zadkine behoudt zich het recht voor om bepaalde artikelen uit het assortiment te weren en de verkoop ervan te stoppen. De veiligheid en gezondheid van medewerkers en studenten staat hierbij centraal. Onder dit verbod valt per 1 januari 2023 de verkoop van Red Bull en andere energy drinks met een hoog gehalte aan cafeïne en opwekkende stoffen (bv. Taurine) binnen alle locaties en services van Zadkine.
- In lijn met de allergenen regelgeving brengt de Opdrachtnemer, bij al het aanbod, de klant of de aanvrager van banqueting op de hoogte van de ingrediënten die zij verwerken tijdens de bereiding van diverse maaltijden, buffetten, lunches en hapjes. Het gaat hierbij ten minste om allergenen zoals glutenbevattende granen (o.a. tarwe en rogge), ei, vis, pinda, noten, soja, melk en schaal- en weekdieren.
- Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te houden aan alle wet- en regelgeving waaronder het verkopen en serveren van alcohol (onder de 18 jaar), hygiëne, veiligheid, etc.

De horecaruimtes dienen schoon te zijn en op elk moment aan de geldende hygiëne eisen te voldoen, dit vertaalt zich ook in de uitstraling van de voorzieningen en de presentatie van het aanbod.

1.2.3 Eisen Financieel

Zadkine is verplicht om verantwoord om te gaan met de aan haar ter beschikking gestelde financiële middelen. De kosten voor de aangeboden horecafaciliteiten dienen daarom te passen binnen realistische financiële kaders en het risico op fluctuaties dient geminimaliseerd te worden.

Zadkine dient haar middelen in te zetten ten behoeve van haar kerntaak: het bieden van onderwijs. Zadkine hecht belang aan de aanwezigheid van horecavoorzieningen in het kader van de strategie. Aangezien recente ontwikkelingen hebben aangetoond dat passend horeca aanbod niet zondermeer kostenneutraal kan worden geboden is Zadkine bereid een bijdrage te doen ter voorkoming van een verlieslijdende exploitatie van de horecavoorzieningen van maximaal €145.000,- **inclusief btw** per jaar voor het studiejaar 2024-2025. Uitgangspunt bij de inschrijving dient te zijn dat deze jaarlijkse bijdrage gelijk blijft (dit bedrag wordt dus niet geïndexeerd) en indien mogelijk lager wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Voor deze uitvraag gelden ter verduidelijking de volgende financiële uitgangspunten:

Alle dienstverlening

Zadkine verwacht van Opdrachtnemer dat over de totale dienstverlening continue afstemming plaatsvindt met Zadkine. De doelstelling hierbij is dat het aanbod continue zo goed mogelijk aansluit bij de wensen van de lokale doelgroepen voor zover passend binnen de gestelde financiële en overige kaders. Opdrachtnemer dient te rapporteren over de resultaten van de aangeboden dienstverlening, geïnteresseerd te zijn in de wensen van de lokale doelgroepen en te adviseren aan Zadkine over de mogelijkheden.

Vending

(automaten met versproducten en/of snacks, snoep en (fris)dranken):

- Voorwaarde van het vending aanbod is dat dit over het geheel kostenneutraal kan worden aangeboden. Indien dit niet meer mogelijk blijkt, dient Opdrachtnemer dit aan Zadkine aan te tonen door inzicht te geven in de vending opbrengsten en kosten met daarbij de keuzeopties die Zadkine heeft, zodat er een besluit kan worden genomen. Dit kan bijvoorbeeld zijn het aanpassen van het assortiment in de vending of het verwijderen van de vending bij de verlieslatende locaties.

(Luxe) koffievoorziening studenten (optioneel)

Koffieaanbod in de vorm onbemande koffieconcepten. Indien deze optie wordt aangeboden geldt onderstaande:

- Voorwaarde voor het aanbieden van onbemande koffieconcepten dat dit over het geheel kostenneutraal kan worden aangeboden. Indien dit niet meer mogelijk blijkt, dient Opdrachtnemer dit aan Zadkine aan te tonen door inzicht te geven in de opbrengsten en kosten met daarbij de keuzeopties die Zadkine heeft, zodat er een besluit kan worden genomen. Dit kan bijvoorbeeld zijn het verplaatsen van een automaat, een ander type automaat of het verwijderen van de automaat bij de verlieslatende locaties.

Bemande cateringlocaties

Exploitatie

- Zadkine brengt geen kosten in rekening voor het gebruik van de aanwezige cateringfaciliteiten (ruimten en aanwezige aard en nagelvaste voorzieningen) en vraagt hiervoor ook geen bijdrage van de Opdrachtnemer.
- Gas, water, elektra en de afvoer van afval zijn kosten voor rekening van Zadkine. De Opdrachtnemer wordt gevraagd zich te houden aan hiervoor gestelde wettelijke kaders en richtlijnen vanuit Zadkine (voorkomen verspilling, afvalscheidingsregels, etc.).
- Schoonmaken van de ter beschikking gestelde ruimtes is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
- Zadkine kan op eigen kosten audits laten uitvoeren, dit betreft extra audits die niet in de plaats komen van de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Denk aan hygiëne, elektrische veiligheid, waterveiligheid, etc. Zadkine laat in ieder geval tweejaarlijks een bacteriologisch onderzoek uitvoeren door een externe partij (1 keer aangekondigd en 1 keer onaangekondigd). Hiernaast kan Zadkine jaarlijks een gasttevredenheidsmeting laten uitvoeren door een extern bureau.
- Onder exploitatiekosten voor de Opdrachtnemer vallen alle niet hiervoor genoemde kosten, denk hierbij, maar niet uitsluitend, aan;
 - inkoopkosten,
 - personeelskosten,
 - algemene kosten waaronder: Huur kassa, afschrijving investeringen, bankkosten, transactiekosten, administratiekosten, verzekeringen, lidmaatschappen (o.a. Veneca), externe inhuur t.b.v. waste reductie, gastvrijheidsmanagement, culinaire inspiratie (signing etc.), kalibratie voedselthermometer, BUA regeling, etc.,
 - overige exploitatiekosten waaronder: duurzame disposables (+ to-go), afwaskosten, schoonmaakkosten, wasserijkosten (leveranciers), kantoorbenodigdheden, peper & zout, servetten, etc.,
 - alle acties t.b.v. veiligheid/hygiëne van de apparatuur en of inrichting. Indien er een mankement wordt geconstateerd aan een onderdeel waarvan Zadkine de eigenaar is dient dit direct veilig gesteld te worden en te worden gemeld aan Zadkine zodat Zadkine kan zorgdragen voor het verhelpen van het geconstateerde probleem.
 - eventuele kosten voor maatregelen of herstelacties (bijvoorbeeld een dieptereiniging) die volgen uit de constatering van de audits die te wijten zijn aan de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor al het (fabrieke) onderhoud (en vervanging indien nodig) aan zijn apparatuur (losse inventaris). Zadkine is verantwoordelijk voor het onderhoud aan de Zadkine componenten (vaste inrichting/apparatuur) conform de inventarislijst.

Locatie aanpassingen en investeringen

Een overzicht van de aanwezige inrichting en inventaris per locatie is opgenomen in Bijlage 7A overzicht locaties en inventaris Zadkine.

Ten aanzien van investeringskosten gelden de volgende uitgangspunten:

- Investeringskosten Zadkine:
 - Zadkine zal, om de cateringconcepten te kunnen realiseren, investeringen doen in bouwkundige en aard- en nagelvaste voorzieningen in de cateringfaciliteiten. Ook de kosten voor styling van de ruimtes (meubilair, kleuren op de muur etc.) liggen bij Zadkine. Met dien verstande dat dit moet passen binnen de beschikbare financiële middelen en de kaders van de vastgoedstrategie die Zadkine hanteert (moment in de tijd en beschikbare middelen). Zadkine treedt over aanpassingen aan deze onderdelen in overleg met Opdrachtnemer. Alle investeringen gedaan door Zadkine blijven eigendom van Zadkine. Er is voor het eerste jaar in beperkte mate rekening gehouden met aanpassingen aan de aard- en nagelvaste voorzieningen in de cateringfaciliteiten. Bij de inschrijving dient dan ook uitgegaan te worden van de huidige aanwezigheid en staat van de cateringfaciliteiten. De inschrijving mag niet afhankelijk zijn van investeringen te verrichten door Zadkine.
- Losse inventaris en apparatuur:
 - De Opdrachtnemer zal investeringen in (klein) inventaris verrichten voor de uitvoering van de dienstverlening. Alle losse apparatuur en klein keuken inventaris worden voorzien door en blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
 - De huidige losse inventaris en apparatuur in eigendom van Zadkine worden, indien gewenst, na gunning door Zadkine, op de desbetreffende locatie overgedragen tegen restwaarde aan de Opdrachtnemer (indien van toepassing). De Opdrachtnemer wordt daarmee ook eigenaar van deze inventaris en apparatuur en zorgt voor (fabrieke) onderhoud en vervanging. Niet overgenomen inventaris en apparatuur wordt door Zadkine verwijderd.
 - Een definitieve demarcatielijst wordt door Opdrachtnemer in overleg met Zadkine opgesteld na gunning (item, aanschafjaar, (resterende)afschrijving) en bijgehouden tijdens de tactische overleggen.
 - Als de overeenkomst tot een einde komt, kan Zadkine of de opvolgende cateraar de (klein) inventaris overnemen voor de prijs welke gelijk is aan de resterende afschrijvingstermijnen conform de demarcatielijst. Indien wordt besloten om dit niet te doen, zal de Opdrachtnemer de (klein) inventaris op beëindigingsdatum verwijderen van locatie.
- Signing:
 - De kosten voor signing in het uitgiftegebied liggen bij de Opdrachtnemer.
 - Signing buiten het uitgiftegebied gebeurt altijd in overleg en met goedkeuring van Zadkine. De kosten hiervoor worden door de Opdrachtnemer gedragen.

Banqueting

- In de banquetingmap staan prijzen vermeld op basis van een Vaste Verreken Prijs (VVP). Dit wil zeggen dat alle kosten ten behoeve van het arrangement zijn opgenomen in de prijs van het arrangement. De VVP is inclusief btw. $VVP = \text{Ingrediëntenkosten} + \text{personeelskosten (waaronder inbegrepen kosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen \& afwassen of eventuele kosten van derden)} + \text{algemene kosten} + \text{BTW}$.
- De VVP's voor de vergaderservice gelden binnen de reguliere openingstijden van de bemande cateringlocaties. Indien banquetingaanbod voor vergaderingen beschikbaar is buiten de openingstijden van de bemande cateringlocatie kunnen naast de VVP's de kosten voor het bieden van de dienstverlening buiten openingstijden in rekening worden gebracht op basis van vooraf afgesproken uitgangspunten.
- Prijzen van de standaard arrangementen worden jaarlijks voor de aanvang van het nieuwe studiejaar geïndexeerd. Opdrachtnemer levert hiertoe een onderbouwing aan. De indexatie kan aanleiding zijn voor het aanpassen van het assortiment. Zie bijlage 2 Concept overeenkomst, artikel 8.
- Facturen naar aanleiding van banqueting of evenementen worden:
 - Zadkine: digitaal gestuurd aan de financiële administratie van Zadkine
 - TCR: digitaal gestuurd aan de financiële administratie van TCR
 - Externen (huurders) in de gebouwen van Zadkine: rechtstreeks naar de externe partij/ huurder gestuurd. Dit verloopt buiten Zadkine om.

1.2.4 Communicatie en rapportage

Na gunning van de opdracht wordt in overleg tussen Zadkine en Opdrachtnemer een contractoverzicht opgesteld bestaande uit contract, besturingsmodel, rapportageoverzicht, overlegoverzicht, verplichtingen en KPI's. (zie bijlage 12).

Gesprekscyclus:

- Strategisch: eenmaal per jaar met de stakeholders vanuit Zadkine: directeur FHVGM, Teamleider FB&CM en contractmanager.
- Tactisch: Vier maal per jaar (of vaker indien hier vanuit een van de partijen behoefte aan is) met in ieder geval de stakeholders vanuit Zadkine: contractmanager en regiemedewerker.
- Operationeel: eenmaal per maand met in ieder geval de regiemedewerker vanuit Zadkine
- Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk om binnen 5 werkdagen na elk overleg een Actie- en Besluitenlijst (AB-lijst) op te stellen en/of te actualiseren.

Management informatie:

- In het eerste contractjaar: Opdrachtnemer stelt een document duurzaamheidsdoelstellingen ten aanzien van de horecavoorzieningen op in overleg met Zadkine. Hierin staan in ieder geval de volgende onderwerpen: lokaal inkopen, seizoensgebonden producten, divers aanbod, eiwittransitie (verlagen vleesconsumptie), biologisch aanbod, fair trade aanbod, automaten (circulariteit), etc.
- Jaarlijks: Opdrachtnemer levert in ieder geval jaarlijks of vaker indien nodig een rapportage op met adviezen om de dienstverlening te verbeteren en of de bijdrage van Zadkine terug te dringen.
- Kwartaal: Opdrachtnemer levert managementinformatie aan (drie maandrapportages + som) Tijdens het kwartaaloverleg wordt het contractoverzicht (bijlage 12 Contractoverzicht met KPI's) aangevuld en besproken inclusief een KPI overzicht (tabblad in contractoverzicht). Mocht uit de rapportage blijken dat een KPI niet is behaald, dan worden niet behaalde onderdelen geanalyseerd en dient er door de Opdrachtnemer per onderdeel binnen 5 werkdagen een verbeterplan te worden opgesteld. Dit verbeterplan wordt met Zadkine besproken.
- Kwartaal: Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang ten aanzien van de realisatie van de duurzaamheidsdoelstellingen. De duurzaamheidsdoelstellingen vormen een vast agendapunt tijdens de tactische overleggen.
- Maandelijks: Aangezien Zadkine een bijdrage betaalt aan de cateringvoorzieningen heeft Zadkine ter verantwoording een uitgebreide onderbouwing nodig van de geleverde dienstverlening. Opdrachtnemer levert daarom maandelijks een rapportage van de financiële contractvoortgang gerelateerd aan de bij inschrijving ingediende businesscase. In deze rapportage dient minimaal per locatie en in totaal te zijn opgenomen.

1.3 Wensen

Zadkine wenst met haar cateringaanbod zo dicht mogelijk in de buurt te komen van haar horecavisie en horecastrategie. Aangezien de wereld continue aan verandering onderhevig is, is de wens van Zadkine om samen met haar cateringpartners te zoeken naar het best passende aanbod. Opdrachtnemer kan hierin het verschil maken door het inbrengen van de actuele marktkennis en ervaring.

1.3.1 Geïnterviewde concepten

De horecavisie en strategie zijn onder andere gebaseerd op onderzoek naar de wensen en de verwachtingen van studenten en medewerkers van Zadkine en omgevingsonderzoek dat is uitgevoerd in de periode 2021-2022. Een en ander heeft geresulteerd in de formulering van een aantal bij Zadkine passende conceptrichtingen. Ter informatie zijn de bedachte conceptrichtingen opgenomen in bijlage 8. Per conceptrichting is aangegeven op welke locaties deze zou kunnen slagen. De conceptrichtingen worden in het kader van transparantie gedeeld met Opdrachtnemer. Ze zijn niet bedoeld als individuele outlets en ook niet als eis voor de aan te bieden dienstverlening.

1.3.2 Wensen ten aanzien van het aanbod

Onder voorwaarde dat het mogelijk is binnen de genoemde financiële uitgangspunten voegen voor Zadkine ten opzichte van de gestelde eisen op dit moment (recente inventarisatie onder het directeurenteam van Zadkine) de volgende zaken de meeste waarde toe:

- Ruimere openingstijden bemande cateringlocaties en daarbij behorende beschikbaarheidstijden banquetingaanbod voor vergaderingen;
- Ruimere beschikbaarheidstijden banquetingaanbod (buiten de openingstijden van de bemande catering mits tijdig aangevraagd);
- Aansprekender assortiment, op volgorde van belangrijkheid:
 - Zelf samenstellen broodjes
 - Zelf samenstellen salades
 - Luxe onbemande koffievoorzieningen

- Wisselende foodconcepten
- Snel aanbod (kant en klaar)
- Bemande barista koffie
- Bemand horeca aanbod op kleinere locaties
- Banquetingaanbod voor vergaderingen op kleinere locaties

Alle dienstverlening

Het is wenselijk dat alle dienstverlening aansluit bij het seizoen en de relevante trends en ontwikkelingen op gebied van horeca, evenementen, onderwijs (een leven lang ontwikkelen) en op sociaal-maatschappelijke thema's. De Opdrachtnemer brengt creativiteit en speelt in op trends en ontwikkelingen binnen de horeca-en cateringbranche bij het verzorgen van deze dienstverlening.

Banqueting

Het is een wens om met name medewerkers en docenten, maar ook studenten tijdens vergaderingen en events een zorgeloze gastbeleving te bieden en op die manier bij te dragen aan waardevolle bijeenkomsten. Dit gebeurt door de vergaderservice, lunches en borrels een zo gezond mogelijke en aantrekkelijke invulling te geven en er ook een echt 'verwenmoment' van te maken. Banqueting maakt een belangrijk onderdeel uit van de dienstverlening binnen Zadkine.

Banqueting kent geen vast concept of formule voor de invulling van vergaderservices of evenementen. Zadkine staat open voor nieuwe producten en innovaties vanuit de Opdrachtnemer. Het aanbod wordt op elke locatie bepaald door de specifieke wensen van de doelgroep binnen het Zadkinepand. De banqueting dienstverlening vult de wensen van de doelgroepen op de individuele locaties in en creëert hiermee de juiste atmosfeer om prettig te ontmoeten, te ontspannen en te verblijven op de locatie. De Opdrachtnemer is vrij naast de producten en arrangementen die Zadkine voorschrijft de banquetingmap verder uit te breiden met producten, diensten en arrangementen.

Zadkine wenst ook banqueting aan te bieden op locaties waar geen Opdrachtnemer op locatie aanwezig is en/of waar onderwijs niet zelf de catering verzorgt. De Opdrachtnemer wordt daarom ook gevraagd om indien mogelijk banqueting dienstverlening aan te bieden op andere locaties dan de eigen cateringlocatie. De kosten voor deze dienstverlening dienen inzichtelijk te worden gemaakt en bij deze banqueting in rekening gebracht te worden van de besteller.

1.3.3 Wensen ten aanzien van de thema's

Thema 1: Maatschappelijk & Duurzaam

De horecavoorzieningen dienen te streven naar een maatschappelijke en verantwoordelijke bijdrage aan de maatschappij, in aansluiting op de duurzame doelstellingen van Zadkine. De exploitatie van de horecavoorzieningen zijn waar mogelijk en binnen de wettelijke kaders circulair, duurzaam en lokaal, sluiten aan op maatschappelijke trends en ontwikkelingen, zijn financieel passend binnen de kaders van Zadkine en een afspiegeling van de maatschappij in al haar vormen (inclusief).

Onder de duurzame doelstellingen van Zadkine vallen de volgende onderwerpen:

- Inclusiviteit

Iedere student, docent en medewerker is uniek en moet zich thuis voelen en zich herkennen bij Zadkine. In de horecaconcepten die bij Zadkine worden ontwikkeld moet dit tot uiting komen. Er dient rekening te worden gehouden met de verschillende sociale, maatschappelijke en/of religieuze achtergronden van de gebruikersgroepen. Deze hebben invloed op de behoeften aan eten en drinken gedurende de dag en op het type assortiment dat per locatie of outlet aangeboden wordt. Zadkine wenst tevens dat inclusiviteit terugkomt in de prijsstelling. Voor iedere portemonnee dient er passend aanbod te zijn, waardoor niemand buitengesloten wordt.

- Circulariteit

Om de transitie naar een duurzame en circulaire bedrijfsvoering waar te maken, is innoveren de sleutel voor Zadkine. Het doel hierbij dient te zijn om bij te dragen aan het terugdringen van de uitstoot van CO2 en broeikasgassen met respect voor mens en dier en om natuurlijke bronnen zo min mogelijk te belasten. Zadkine wil samen met de exploitant laten zien dat je lekker en betaalbaar kunt eten zonder dat dit nadelige

gevolgen heeft voor mens, dier en planeet: door duurzamere, lokale en tegelijkertijd ook gezondere voedselkeuzes te maken.

- Voedselverspilling

Aangezien Zadkine de wens heeft dat er binnen de horecavoorzieningen maatschappelijk verantwoord (MVO) en duurzaam gewerkt wordt, dient er bij iedere bedrijfsbeslissing een afweging tussen de verschillende maatschappelijke en economische effecten hiervan gemaakt te worden. De reductie van voedselverspilling is hier een essentieel onderdeel van.

- Duurzaam assortiment

Zadkine heeft de wens dat er binnen de horecavoorzieningen maatschappelijk verantwoord en duurzaam gewerkt wordt. Ten aanzien van het assortiment zijn een aantal uitgangspunten omschreven die vanuit de overheid worden gestimuleerd en voldoen aan het klimaatakkoord van Parijs. In het klimaatakkoord is vastgelegd dat Nederland haar CO₂-uitstoot met 49% wil reduceren in 2030, en in het Rijksbrede Programma Circulaire Economie is de ambitie gesteld om het primair grondstofverbruik in 2030 met 50% te hebben teruggebracht. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI), waaronder klimaatneutraal en circulair inkopen, is een van de manieren om daar invulling aan te geven.

Zadkine maakt met Opdrachtnemer graag afspraken over een duurzaam assortiment bij het formuleren van de gezamenlijke duurzaamheidsdoelstellingen.

- Duurzame relatie contractpartner

Om de beoogde strategie te bewerkstelligen voldoet de 'oude' verhouding opdrachtgever- opdrachtnemer niet meer. Waar de samenwerking tot op heden vooral transactioneel is vormgeven, dus op basis van vooraf afgesproken condities, dient de toekomstige samenwerking op basis van partnership gezocht te worden.

- Duurzame financiële huishouding

Het aangaan van een duurzame relatie op basis van partnerschap houdt ook in dat er randvoorwaarden voor een passende stabiele financiële basis gecreëerd dienen te worden, zodanig dat de contractpartij zich niet primair hoeft te focussen op de eigen bedrijfscontinuïteit maar zich kan focussen op de realisatie van het gemeenschappelijk doel.

Thema 2: Gezamenlijk & Gastvrij

De horecavoorzieningen binnen Zadkine fungeren als epicentrum om ontmoeting tussen de verschillende gebruikers te faciliteren en te stimuleren. De horecavoorzieningen creëren een inspirerende, prettige verblijfsomgeving met een gewaarborgde continuïteit in de gastvrije dienstverlening. Gezamenlijk brengen deze, versterkt door een continue programmering van activiteiten, verbinding tot stand binnen de diverse doelgroepen, tussen de doelgroepen onderling en tussen Zadkine en haar partners.

- Inzet van het onderwijs binnen de horecavoorzieningen door middel van het inzetten van studenten onder supervisie van de Opdrachtnemer is, onder voorwaarden, wenselijk en mogelijk.
- Zadkine hecht waarde aan een Opdrachtnemer die vanuit persoonlijke aandacht betrokken is bij het onderwijs en deze persoonlijke aandacht inzet vanuit haar organisatie. Zadkine hecht grote waarde aan een Opdrachtnemer die aantoonbaar en intrinsiek gemotiveerd is om samen te werken met studenten op de horecalocatie(s) van Zadkine of daarbuiten.

Thema 3: Verantwoord & Gevarieerd

De horecavoorzieningen bieden een onderling en op locatieniveau afgestemd assortiment aan dat voldoet aan de behoeften van de verschillende doelgroepen die gebruik maken van de locaties van Zadkine. Het aanbod is in lijn met de trends en ontwikkelingen in de buitenshuis consumptie, biedt voldoende variatie en is betaalbaar voor het merendeel van de aanwezige doelgroepen. Zadkine wenst dat binnen haar horecadienstverlening oog is voor haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en wenst hier aandacht aan te besteden door de "jongeren" in samenwerking met de horeca bewust te maken van een gezond en verantwoord eetpatroon.

Gezonde voeding

Gezonde voeding is belangrijk voor het welzijn van de studenten, maar ook voor de medewerkers en docenten van Zadkine. Gezonde voeding heeft een preventieve werking op ziekte en overgewicht en bevordert een duurzaam proces. Vanuit de kaders blijkt dat Zadkine gezonde voeding op een stimulerende manier wenst te verstrekken aan haar studenten, docenten en medewerkers zonder dat dit ten koste gaat van hun keuzevrijheid. Zadkine wil graag dat binnen haar horecavoorzieningen oog is voor haar maatschappelijke

verantwoordelijkheid en wenst hier aandacht aan te besteden door de gebruikers in samenwerking met de horeca, door middel van nudging*. Vanuit de opleiding Gezondheid, Welzijn en Sport kan er een samenwerking met de exploitant van de horecavoorzieningen aangegaan worden waarmee het stimuleren van gezonde voeding door studenten en de exploitant begeleid kan worden.

Door “nudging”* van overwegend gezonde producten wordt een signaal afgegeven zonder dat Zadkine betuttelt. Zadkine heeft als onderwijsinstelling een opvoedkundige rol in het eetpatroon van haar studenten. Zadkine geeft met dit beleid bewust nog ruimte voor de ‘guilty pleasures’ als een broodje kroket, een saucijzenbroodje of een blikje cola. Indien deze producten aangeboden worden, zal er altijd een gezond alternatief voorhanden zijn en zal er gecommuniceerd worden over de voordelen van gezonde voeding. Gezonde producten worden bijvoorbeeld door middel van signing meer onder de aandacht gebracht binnen Zadkine. Deze producten krijgen een prominente plaats in de uitgifte.

Door het aanbod breed te houden voorkom je in grote mate dat studenten snacks in de supermarkt of bij benzinestations halen.

* Nudging is een gedragspsychologische motivatietechniek, waarbij mensen op subtiele wijze een bepaalde verandering in het gedrag wordt aangeleerd.