



PROGRAMMA VAN EISEN

Cateringvoorzieningen

Da Vinci College

HTC Advies
Oktober 2023

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	2	6.5	Reserveringen en annuleringen	11
2	DOELSTELLINGEN	3	7	INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL	12
2.1	Doelstellingen	3	7.1	Leveranciers	12
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	4	7.2	Opslag, productie en distributie	12
3.1	Gezonde voeding	4	7.3	Afvalstoffen	12
3.2	Duurzaamheid	4	8	PERSONEEL EN ORGANISATIE	13
3.3	Circulariteit	5	8.1	Algemeen	13
3.4	Inclusiviteit	5	8.2	Overname personeel	13
3.5	Milieu	5	8.3	Personele bezetting en continuïteit	13
4	DIENTSTVERLENING	6	8.4	Werkvergunningen	13
4.1	Kengetallen	6	8.5	Geheimhouding	13
4.2	Restaurant	6	8.6	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	13
4.3	Optionele locaties	7	8.7	Opleiding en training	13
4.4	Signing, presentatie en promotie	7	8.8	Beloning	13
5	VENDINGAUTOMATEN	8	8.9	Dagelijkse aansturing	14
5.1	Frisdrank- en versnaperingen automaten	8	8.10	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	14
6	VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN	8	8.11	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	14
6.1	Vergaderservice	9	8.12	ARBO	14
6.1.1	Verzorging van vergaderingen	9	8.13	Bedrijfs hulpverlening	14
6.1.2	Verzorging van lunches	9	8.14	Sleutels en toegangspassen	14
6.2	Banqueting, evenementen en maatwerk	10	9	OVERLEG EN COMMUNICATIE	15
6.2.1	Banquetingarrangementen	10	9.1	Samenwerking	15
6.2.2	Drankenarrangement	10	9.2	Overlegstructuur	15
6.2.3	Borrelarrangement	10	9.2.1	Operationeel overleg	15
6.2.4	Maatwerk	11	9.2.2	Tactisch overleg	15
6.3	Exclusiviteit	11	9.2.3	Strategisch overleg	15
6.4	Vaste Verrekenprijs	11	9.3	Klachtenprocedure	16
			9.4	Transitieplan	16
			10	KWALITEIT EN SCHOONMAAK	16

10.1	Kwaliteitscontroles en andere metingen	16
10.2	Schoonmaak.....	17
10.3	Schoonmaak vendingautomaten.....	17
11	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	18
11.1	Betaalwijze en omzetregistratie	18
11.2	Verrekening van kosten.....	18
11.3	Facturering	19
11.4	Rapportage van (management) informatie	19
12	CONTRACTVORM EN INDEXATIE.....	20
12.1	Contractvorm	20
12.2	Indexatie.....	20
12.3	Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	21
13	CONTRACTMANAGEMENT	22
BIJLAGE 1	HUIDIGE PRIJSLIJSTEN	22
BIJLAGE 2	OVERNAME PERSONEEL	22
BIJLAGE 3	LIJST KLEIN KEUKENINVENTARIS	22
BIJLAG 4	OMZETOVERZICHT VENDINGAUTOMATEN	22
BIJLAGE 5	PRIJSLIJST VENDINGAUTOMAAT	22

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:

- Doelstellingen en huidige situatie
- Dienstverlening
- Algemene informatie en processen

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

Scope van de dienstverlening

De aanbesteding betreft het sluiten van één overeenkomst ten behoeve van de cateringvoorzieningen per 1 april 2024. De voorzieningen die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- De exploitatie van de cateringvoorziening in Dordrecht Leerpark (gebouw Ocra)
- De exploitatie van de cateringvoorziening in Gorinchem (Mollenburgseweg);
- De verzorging van de vergader- en lunchservice, banqueting en evenementen op het gehele leerpark;
- De exploitatie van de vending machines (versnaperingen en frisdrank).
- Optioneel: de exploitatie van De Corner (Dordrecht) en Azzurro (Dordrecht)

De locaties binnen de scope van deze aanbesteding zijn:

		Catering	Automaten
DVC	Leerparkpromenade 100, Dordrecht	X	X
DVC	Leerparkpromenade 50, Dordrecht		X
DVC	Mollenburgseweg 82, Gorinchem	X	X

Gedurende de contractperiode kunnen locaties worden toegevoegd of onttrokken ten aanzien van de cateringvoorzieningen.

2 DOELSTELLINGEN

In dit hoofdstuk zijn de doelstellingen en speerpunten verwoord.

2.1 Doelstellingen

De doelstelling van het DVC is het aangaan van een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die een adviserende en proactieve verantwoordelijkheid neemt. Deze samenwerking wordt aangegaan op basis van gedeelde ambities, continu verbeteren en ontwikkelen. Het DVC wenst een hoge kwaliteit van de dienstverlening met een ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Het DVC verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- de dienstverlener betrouwbaar is.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder gecommuniceerd wordt.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de dienstverlener kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er sprake is van partnership met duidelijke afspraken.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft het DVC de onderstaande doelstellingen. Het DVC:

1. DVC wenst een partnerschap met een dienstverlener die als ondernemer optreedt om de cateringvoorzieningen op een ondernemende, duurzame, creatieve en proactieve wijze te exploiteren.
2. DVC wenst een betrouwbare samenwerking met een dienstverlener die de cateringvoorzieningen goed en flexibel organiseert waarbij servicegericht ondernemen voorop staat en de kosten marktconform zijn. Het stimuleren van vitaliteit is voor het DVC essentieel. De gezonde en vitale producten worden tegen aantrekkelijke prijzen aangeboden.
3. Het beoogde effect is om vanuit langdurig partnerschap continu te blijven werken aan het verbeteren van de organisatieondersteuning en gebruikerstevredenheid, waarbij zo min mogelijk negatieve en maximaal positieve impact op milieu en maatschappij gerealiseerd wordt.
4. De dienstverlener kan meebewegen met en inspelen op de vraag van de studenten en medewerkers die per opleiding kunnen verschillen. Met het aanbod zorgt de dienstverlener ervoor dat studenten zoveel mogelijk

binnen het gebouw blijven. De cateringvoorzieningen voldoen aan de verwachtingen die het DVC als opdrachtgever hieraan stelt, maar ook aan de verwachtingen die de studenten, medewerkers en gasten van het DVC aan de cateringvoorzieningen stellen.

5. DVC wenst dat de kwaliteit van de cateringmedewerkers op een goed tot uitstekend niveau ligt. Termen die daarbij horen zijn: representatief, horecamatige aanpak, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam, vaardig en in het bezit van voldoende vak- en productkennis.

3 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

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.

3.1 Gezonde voeding

Gezonde voeding is belangrijk voor het welzijn van de studenten en medewerkers van DVC. De verkoop van gezonde producten is niet meer weg te denken in de huidige samenleving. Ongezonde producten verdwijnen niet uit het assortiment en studenten en medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid in de keuze van deze producten. Vanuit de dienstverlener wordt het kopen van gezonde producten aantrekkelijk gemaakt door studenten en medewerkers (on)bewust een duwtje in de goede richting te geven. DVC heeft de ambitie om de richtlijnen van de gezonde schoolkantine te volgen waarbij het niet ten koste gaat van een voor de dienstverlener (financieel) haalbare exploitatie. Het behalen van een gouden of zilveren schaal van de gezonde schoolkantine, is geen doel op zich voor DVC.

DVC wil de studenten, medewerkers en gasten faciliteren in het maken van de gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Niet via informeren maar via verleiden want het aanbod van eten en drinken ziet er heerlijk uit, is goed en aantrekkelijk geprijsd en is makkelijk te kopen. Door het dagelijks wisselende aanbod en zorgvuldig aandacht aan presentatie van gezonde producten te besteden worden de studenten en medewerkers gestimuleerd en geprikkeld te kiezen voor het gezonde(re) alternatief.

3.2 Duurzaamheid

SDG's. Binnen de afdeling facilitair management zijn de volgende speerpunten geformuleerd die betrekking hebben op de catering- en automatenvoorziening.

SDG 3: Goede gezondheid en welzijn

SDG 3 is opgesteld om goede gezondheid te verzekeren en welvaart te promoten voor alle leeftijden. Zonder goede gezondheid kan er geen duurzame ontwikkeling plaatsvinden. Manieren om gezondheid en welzijn te creëren binnen de school- en werkomgeving zijn onder andere het stimuleren van beweging en gezonde voeding.

Een actief beleid op gezonde voeding zorgt voor studenten en medewerkers die zich energieke, gelukkiger en gezonder voelen en een verbeterde productiviteit oplevert van meer dan 45%. Ook draagt het inkopen van lokale of fairtrade producten bij aan het duurzamer maken van de werkomgeving. Nudging kan worden toegepast door gezonde producten beter in beeld te brengen en aantrekkelijker vorm te geven.

SDG 12: Verantwoordelijke consumptie en productie

SDG 12 is opgesteld om duurzamer en efficiënter te produceren en consumeren en het schoner maken van productie waardoor de hoeveelheid chemicaliën en ander afval in de lucht, water en bodem afnemen. Aan deze SDG kan worden bijgedragen door lokaal in te kopen om de lokale economie en bedrijvigheid te stimuleren. Ook is minder transport nodig wat zorgt voor minder CO₂-uitlaat en beter is voor het milieu. Naast het lokaal inkopen is een actief beleid op het voorkomen van voedselverspilling belangrijk.

Door het afval te minimaliseren en meest ideaal - niets meer tot afval te laten verworpen, ontstaat een werkomgeving zonder afval. Producten kunnen worden hergebruikt en komen in de toekomst niet op de afvalberg terecht. Ook kun je afval processen verduurzamen door afval te scheiden en voedselverspilling te voorkomen.

SDG 13: Klimaatactie

DVC wil zijn ecologische voetafdruk beperken om zo een bijdrage te leveren tegen de effecten van klimaatverandering. Dit doet DVC door aan verschillende plannen te werken die een bijdrage moeten leveren aan het tegengaan van nadelige klimaat effecten. DVC draagt bij aan SDG 13 door enerzijds de impact van de gebouwen op het klimaat te verminderen en in te spelen op klimaatadaptie, anderzijds door bewustwording te creëren in het onderwijs. Door het inkopen van producten en diensten bij leveranciers uit de regio (omgeving Dordrecht en Gorinchem) wordt een positieve bijdrage geleverd aan de lokale economie en bedrijvigheid. Ook is minder transport nodig wat zorgt voor minder CO₂-uitlaat en beter is voor het milieu.

Binnen de cateringvoorzieningen wenst DVC rekening te houden met bovengenoemde SDG's. Concreet vertaalt betekent dit onder andere:

- een groei in vegetarisch assortiment;
- een steeds groter assortiment plantaardige producten;
- minimaliseren van voedselverspilling
- lokaal en seizoensgebonden assortiment.

DVC verwacht van de dienstverlener ondernemerschap op bovengenoemde SDG's en vanuit zijn cateringexpertise bij te dragen aan de duurzame doelstellingen van DVC.

3.3 Circulariteit

DVC zet in op de circulaire en lokale economie waarin waarde wordt toegevoegd in plaats van onttrokken. Dit houdt in dat DVC streeft naar:

- Het minimaliseren van milieu-impact, waterverbruik en CO2-uitstoot.
- Een nieuwe verhouding in het gebruik van plantaardig en dierlijk eiwit (eiwittransitie).
- Het gebruik van materialen met een minimale impact.
- Het minimaliseren van disposables.
- Het gebruik van verpakkingen minimaliseren.
- Het minimaliseren van het energieverbruik.
- Het maximaal in omloop houden van producten, materialen en grondstoffen.

Daarnaast wenst DVC daar waar mogelijk circulair in te kopen. De essentie van circulair inkopen is dat de dienstverlener borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.

3.4 Inclusiviteit

Inclusiviteit betekent niet alleen dat er mensen ingezet worden met een afstand tot de arbeidsmarkt maar het betekent ook dat iedere student en medewerker zich thuis en welkom moet voelen binnen DVC maar ook binnen de organisatie van de dienstverlener.

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zal een minimumeis aan de cateringdienstverlener worden gesteld van minimaal 5% van de opdrachtwaarde. Het is niet de bedoeling dat door het stellen van deze eis er verdringing op de arbeidsmarkt zal plaatsvinden.

Naast een social return percentage kan de dienstverlener ook inzetten op sociale inkoop. Dit betekent dat hij producten inkoopt die gemaakt zijn door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

DVC verstaat onder inclusiviteit ook dat rekening gehouden wordt met verschillende leef- en geloofsovertuigingen van de studenten, medewerkers en

bezoekers. Uit landelijk onderzoek naar armoede onder de studenten is gebleken dat circa 15% van de studenten onder de armoedegrens leeft. DVC verwacht van de dienstverlener dat er rekening wordt gehouden in het assortiment en de prijsstelling met deze factoren. Er is daarom een assortiment beschikbaar voor alle budgetten (kleine en grote(re) portemonnee).

3.5 Milieu

DVC is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. DVC heeft hierin een voorbeeldfunctie en hecht dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener is actief op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO2 uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener zorgt ervoor dat er milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden worden toegepast. De dienstverlener maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn.

4 DIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de cateringvoorzieningen.

4.1 Kengetallen

Onderstaand zijn de kengetallen van de locatie in Gorinchem en Dordrecht beschreven. Van de locatie Azzurro (Dordrecht) en de Corner (Dordrecht) zijn geen actuele gegevens beschikbaar. Deze informatie is verzameld op basis van de managementinformatie uit het schooljaar 2022-2023. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen. De gemiddelde besteding is inclusief btw.

	Locatie Dordrecht	Locatie Gorinchem
Gemiddeld aantal transacties per maand	3119	1409
Gemiddelde besteding	€ 3,71	€ 3,18

De schoolvakanties van DVC vallen onder de regio Midden-Nederland. De locaties zijn gesloten op erkende feestdagen en de schoolvakanties. Het restaurant is 40 weken per jaar geopend. De dienstverlener en DVC gaan voorafgaand aan iedere vakantie met elkaar in overleg over de noodzaak van opening per outlet en de daarbij behorende openingdagen en -tijden ten behoeve van aanwezige medewerkers en mogelijke studenten.

De minimale openingstijden van de locaties zijn weergegeven in onderstaande tabel. De dienstverlener mag buiten deze minimale openingstijden de openingstijden naar eigen inzicht bepalen maar dit mag niet leiden tot (hogere) kosten voor DVC.

Leerparkpromenade 100, Dordrecht	Maandag t/m vrijdag 10.00 – 14.00 uur
Mollenburgseweg 82, Gorinchem	Maandag t/m vrijdag 10.30 – 13.30 uur

4.2 Restaurant

De dienstverlener zorgt ervoor dat de exploitatie van de restaurants op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de doelstellingen van DVC. 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.

In de keuken van het restaurant in Dordrecht is géén frituur aanwezig.

Assortiment

De basisdienstverlening in het restaurant moet in orde zijn wat voor DVC inhoudt dat een assortiment beschikbaar is met verschillende producten die aantrekkelijk geprijsd zijn. Het uitgangspunt is dat lekker en gezond niet duur hoeft te zijn. De juiste prijs-kwaliteitverhouding van de producten staat centraal. Binnen deze basis is er variatie in het dagelijkse verkrijgbare assortiment. Naast de variatie in de basis wordt er ingespeeld op variatie in het aanvullende assortiment wat past bij de diverse doelgroepen en onderwijsactiviteiten. Ook sluit het assortiment aan op de trends en ontwikkelingen in de markt van zowel consumenten en leveranciers van producten. Het assortiment kan per locatie verschillen in verband met de verschillende doelgroepen waarbij er ingespeeld wordt op de verschillende wensen en behoeften.

De dienstverlener biedt een basis assortiment aan. Dit assortiment bestaat uit een aantal producten die ook in een broodtrommel te vinden zijn, zodat ook studenten en medewerkers met een laag besteedbaar budget in de gelegenheid worden gesteld een gezonde lunch te nuttigen. Er wordt verwacht dat het gehele assortiment aansluit bij de duurzaamheids- en gezondheidsdoelstellingen van DVC. De studenten en medewerkers van DVC worden verleid om te kiezen voor gezonde producten. De samenstelling van het assortiment valt onder de verantwoording van de dienstverlener. Het is belangrijk dat er sprake is van keuzevrijheid en verschillende combinatiemogelijkheden.

Prijsbeleid

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de verschillende locaties. Specialiteiten staan op het menu voor gasten die bereid zijn iets meer te betalen. Voor elk budget (zowel laag als hoog) is een volledige lunch beschikbaar. DVC heeft het doel om de studenten 'zo veel mogelijk binnen te houden' waardoor de omgeving minimale overlast ondervindt. Het prijsbeleid is derhalve aangepast op de omgeving, waardoor de student wordt verleid om binnen de muren van de schoolomgeving te blijven.

De dienstverlener hanteert in schooljaar 2023-2024 het huidige prijsbeleid. Vanaf het nieuwe schooljaar kan de dienstverlener prijsverhogingen in het assortiment doorvoeren. Om inzicht te krijgen in de huidige verkoopprijzen in de restaurants zijn de huidige prijslijsten bijgevoegd als bijlage 1.

Afrekenen

De gasten betalen in het restaurant met PIN en NFC (contactloos). De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de dienstverlener.

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/of disposables zelf af en op. Het afval ruimt men zelf op door de dienbladen op de desbetreffende karren te zetten en het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken.

Statiegeld

Petflessen en blikjes worden door de dienstverlener ingezameld en opgehaald. De waarde van de statiegeldflessen wordt gedoneerd aan een goed doel, te bepalen door de dienstverlener. De waarde van deze donatie wordt, per kwartaal, in de managementrapportage geregistreerd.

4.3 Optionele locaties

Op het Leerpark in Dordrecht zijn behalve de locaties die binnen de scope vallen, twee locaties die optioneel toegevoegd kunnen worden aan de dienstverlening. Het gaat hier om the Corner en het gebouw Azzurro. Of hier dienstverlening plaatsvindt is afhankelijk van of de dienstverlener hier mogelijkheden voor ziet binnen de financiële bandbreedte van deze aanbesteding. DVC behoudt zich het recht voor om op het voorstel van de dienstverlener in te gaan en deze locatie toe te voegen aan de dienstverlening.

The Corner, centraal gelegen op het binnenplein van Leerparkpromenade 100 (als onderdeel van gebouw Bianco), kan ingezet worden voor diverse doeleinden. De dienstverlener is vrij hier een eigen invulling aan te geven. The Corner is van buiten toegankelijk vanaf het binnenplein. The Corner is

ingericht met apparatuur. De wijze waarop dit concept wordt ingevuld, wordt overgelaten aan de creativiteit van de dienstverlener.

Azzurro, een kleine locatie aan de Romboutslaan in Dordrecht, is tevens een optionele locatie voor de dienstverlener. Tot op heden worden de cateringdiensten op deze locatie uitgevoerd door de leerlingen van het Da Vinci College. DVC laat de dienstverlener vrij een nieuwe of andere invulling hieraan te geven.

4.4 Signing, presentatie en promotie

Onderstaande geldt voor het restaurant en alle andere cateringvoorzieningen die door de dienstverlener worden geëxploiteerd.

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, DVC. De prijs van de producten is goed zichtbaar. Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte worden altijd 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 restaurants over duurzaamheid en duurzame initiatieven. De dienstverlener werkt aan de uitstraling van de voorzieningen waarin de uitstralingseisen van de Richtlijnen gezonde schoolkantines zo veel mogelijk herkenbaar zijn verwerkt.

Promotie

Het uitgangspunt voor toelaatbare promotie is dat studenten en medewerkers 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 en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. DVC geeft de mogelijkheid (na goedkeuring) om gebruik te maken van intranet en narrowcasting-systeem voor promotie en publicatie van o.a. menu's. De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken van verschillende acties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

5 VENDINGAUTOMATEN

De vending bij DVC bestaat uit de exploitatie van de frisdrank- en versnaperingenautomaten. Dit geldt voor de locaties op het Leerpark in Dordrecht en de locatie op de Mollenburgseweg in Gorinchem. De totale omzet van de automaten bedraagt € 61.617,51,74.

In bijlage 4 is een overzicht van de locaties van deze automaten opgenomen, inclusief omzet per automaat. Opschalen en afschalen van (vending) automaten is te allen tijde mogelijk in overleg tussen DVC en de dienstverlener.

5.1 Frisdrank- en versnaperingen automaten

De dienstverlener verzorgt de frisdrank- en versnaperingenautomaten voor eigen rekening en risico. Het assortiment van de vendingmachines beschikt over zoveel mogelijk producten met kenmerken van de gezonde schoolkantine. Hierbij houdt de dienstverlener rekening met de balans tussen de gezonde schoolkantine en de financiële haalbaarheid.

De dienstverlener zorgt voor het bijvullen en onderhouden van de automaten op de locatie Leerparkpromenade 100 in Dordrecht en locatie Mollenburgseweg in Gorinchem. De dienstverlener kan voor deze automaten zelf de prijzen bepalen.

Voor de automaat in de Duurzaamheidsfabriek (Leerparkpromenade 50) zorgt de dienstverlener voor de inkoop van ingrediënten. Ook voor de frisdrank- en versnaperingautomaten op de andere locaties in Dordrecht wordt door de dienstverlener de ingrediënten ingekocht. Het vullen van deze automaten gebeurt door medewerkers van het DVC. De omzet van deze automaten gaat rechtstreeks naar het DVC. Deze ingrediënten worden door de dienstverlener één op één doorbelast middels een C-factuur aan DVC. Momenteel wordt de voorraad voor de andere locaties twee keer per week aangevuld. Deze leverdagen zijn in de huidige situatie nodig om de studenten van voldoende aanbod te voorzien. De exacte leverdagen hiervoor zijn nader te bepalen.

De dienstverlener hanteert in schooljaar 2023-2024 het huidige prijsbeleid. Vanaf het nieuwe schooljaar kan de dienstverlener prijsverhogingen in het assortiment doorvoeren. Om inzicht te krijgen in de huidige verkoopprijzen in de vendingautomaten zijn de huidige prijzen bijgevoegd als bijlage 5.

6 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN

Banquetingactiviteiten kunnen worden opgedeeld worden in vergaderservices en andere banquetingactiviteiten. Bij de invulling van de vergaderservices, banquetingactiviteiten en maatwerk wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid in hoofdstuk 3. De huidige banquetingomzet was over het schooljaar 2022-2023 € 95.000,00 op locatie Dordrecht en op locatie Gorinchem bedroeg deze over hetzelfde schooljaar € 6.800,00.

Vergaderservice, banqueting en evenementen worden ook verzorgd bij de Duurzaamheidsfabriek (Leerparkpromenade 50) en het Kopgebouw (Leerparkpromenade 40). De dienstverlening betreft voornamelijk zakelijke dienstverlening. Vanaf de keukens op de locatie Dordrecht zijn deze twee externe locaties gemakkelijk te voet te bereiken. Beide locaties hebben geen keukens en de bereiding van de lunches etc. vindt plaats in de keukens van het restaurant op Leerparkpromenade 100.

Deze dienstverlening wordt op aanvraag verzorgd. Voor de reserveringen wenst DVC gebruik te maken van het bestelsysteem van de dienstverlener. Dit systeem is geautomatiseerd en wordt gekoppeld aan het FMIS (Topdesk) van DVC.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken op tafels en van losliggend vuil in de (vergader)zalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. Er wordt nadrukkelijk gecheckt op orde en netheid. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij het facilitair meldpunt van DVC. De dienstverlener houdt rekening met een flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van de restaurants om en reageert flexibel op ad hoc aanvragen.

Banquetingmap

De dienstverlener presenteert de veelvoorkomende arrangementen in een banquetingmap en mag aangevuld worden met arrangementen voor maatwerk. Deze banquetingmap wordt digitaal beschikbaar gesteld. Belangrijke uitgangspunten bij het samenstellen van de banquetingmap zijn creativiteit, duurzaamheid en flexibiliteit.

Alle banquetingarrangementen zijn weergegeven in de banquetingmap welke door de dienstverlener wordt opgesteld. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van de banquetingmap. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met, en na goedkeuring van DVC. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn dan zorgt de dienstverlener voor tijdige aanpassing en doorgifte aan DVC. De dienstverlener zorgt voor een aantrekkelijk format waarin de arrangementen worden weergegeven.

6.1 Vergaderservice

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de dienstverlener uitgevoerd tussen 8:00 uur en 17:00 uur. De dienstverlener houdt rekening met de flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant. Indien buiten deze tijden vergaderservices worden besteld dan kunnen extra "wachturen" worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting.

Na afloop van de vergadering halen de medewerkers van de dienstverlener het gebruikte serviesgoed weer op uit de vergaderzalen en maken deze weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij het facilitair team van DVC.

Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dienen de thermoskannen en het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:00 uur opgehaald te worden.

De vergaderservices worden direct op de vergadertafel geplaatst of daar waar aanwezig, op een buffet in de vergaderzaal. In basis wordt voor vergaderservices gebruik gemaakt van serviesgoed tenzij uitdrukkelijk om duurzame disposables wordt gevraagd. DVC streeft naar een 100% verpakkingsvrije vergaderservice.

6.1.1 Verzorging van vergaderingen

Er wordt momenteel op aanvraag koffie- en thee en lunches geleverd voor tijdens de vergaderingen. Ook deze services worden duurzamer en gezonder gemaakt. Bij vergaderingen onder 10 personen wordt geen koffie- en

theevoorziening geleverd met uitzondering van vergaderingen vanaf 5 personen met een representatief karakter.

Indien er voor vergaderingen toch koffie en thee wordt besteld, zetten de medewerkers van de dienstverlener op basis van het reserveringsschema uit het FMIS, het koffie- en theearrangement klaar. Het koffie- en theearrangement is gebaseerd op 2 consumpties per persoon en is inclusief gekoeld water, suiker, melk, theezakjes, zoetjes en eventueel roerstaafjes. Gekoeld kraanwater maakt standaard onderdeel uit van het koffie- en theearrangement. Op het Leerpark zijn twee animoapparaten beschikbaar (twee ketels van 10 liter) waar de dienstverlener gebruik van kan maken.

Vergaderingen kunnen standaard worden uitgebreid met lekkernijen en andere versnaperingen. Vergaderingen vinden plaats met serviesgoed.

De personeelskosten voor de vergaderarrangementen worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement. Als DVC vraagt om het arrangement uit te serveren dan kan de dienstverlener hier extra uren voor in rekening brengen tegen het integraal uurtarief banqueting.

6.1.2 Verzorging van lunches

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de dienstverlener verzorgd en in basis klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) in de vergaderzaal.

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. Er wordt rekening gehouden met producten die geschikt zijn om te consumeren tijdens vergaderingen.

De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de dienstverlener vrij om meerdere lunches op te nemen in de banquetingmap. De dienstverlener neemt tevens producten in de banquetingmap op waarmee de lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep, warme snack, etc.

DVC hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 9,00 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 11,50 per persoon;
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 14,00 per persoon.

Lunch 1, 2 en 3 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.

6.2 Banqueting, evenementen en maatwerk

Naast het verzorgen van vergaderservices dient de dienstverlener ook de overige banquetingactiviteiten en evenementen te verzorgen. Overige banquetingactiviteiten zijn bijvoorbeeld borrels, recepties en jubilea. De dienstverlener verzorgt deze activiteiten op basis van vaste arrangementen die in de banquetingmap zijn opgenomen. Alle andere activiteiten zoals evenementen of maatwerk worden op basis van een offerte uitgebracht. Een aantal keer per jaar vraagt DVC bij de dienstverlener een diner (warme maaltijd) uit. De dienstverlener heeft hierbij de mogelijkheid om dit zelf te verzorgen, of dit uit te besteden aan een derde partij. Dit is een aanvraag op maatwerk, de wensen kunnen vanuit DVC vooraf worden doorgegeven waarop dienstverlener een passende offerte maakt.

6.2.1 Banquetingarrangementen

Tijdens een receptie, borrel, jubileum of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van onderstaande drankjes eventueel aangevuld met één van de borrelarrangementen. De dienstverlener baseert de personeelskosten van de arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van DVC kunnen de arrangementen worden uitgebreid met bediening. Deze extra kosten worden op basis van nacalculatie tegen het integrale uurtarief banqueting doorbrekend. Combinaties van de onderstaande arrangementen behoort tot de mogelijkheden.

6.2.2 Drankenarrangement

De volgende drankenarrangementen kunnen in ieder geval besteld worden.

- Drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, vruchtensappen, mineraalwater (plat en bruisend), wijn (rood en wit) en bier (per flesje)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 8,00 per persoon.
- Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, diverse soorten (vruchten)sappen, mineraalwater (plat en bruisend)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon.
- Borrelkar met 3 drankjes (non-alcoholisch en alcoholisch) per persoon en nootjes en zoute koekjes. De VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.

6.2.3 Borrelarrangement

De volgende borrelarrangementen kunnen in ieder geval besteld worden. De standaard borrelarrangementen bestaan uit het volgende:

- Koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,00 per persoon;
- Koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon;
- Luxe koude en warme hapjes rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 7,00 per persoon.

Ook bij de borrelarrangementen wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de ruimtes voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener de verstoring zo snel mogelijk bij de servicedesk van DVC.

Indien de banquetingactiviteit afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, dient het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:00 uur opgehaald te worden.

Het verzorgen van diploma-uitreikingen, 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.

De diplomeringen worden centraal georganiseerd en zijn maatwerk activiteiten. Hiervoor zal door de dienstverlener een offerte worden opgesteld.

Voor de individuele diplomeringen hanteert DVC-arrangementen die geschikt zijn voor de ontvangst vooraf en borrel achteraf. Een diplomeringsarrangement bestaat minimaal uit een ontvangst vooraf (koffie/thee en lekkernij) en een borrel achteraf (dranken en borrelhapjes).

- Diplomering 1: VVP inclusief btw is maximaal € 8,75 per persoon;
- Diplomering 2: VVP inclusief btw is maximaal € 10,00 per persoon;
- Diplomering 3: VVP inclusief btw is maximaal € 11,50 per persoon.

6.2.4 Maatwerk

De dienstverlener verzorgt de (maatwerk) evenementen na overleg met de DVC. (Maatwerk) Evenementen zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. DVC verwacht van haar dienstverlener per activiteit een passend voorstel (offerte op maat) dat concurrerend is met de markt. De dienstverlener werkt hierbij waar mogelijk samen met lokale ondernemers. Uitgangspunt hierbij is dat de catering van een maatwerkactiviteit een goede kwaliteit heeft die positief bijdraagt aan het gewenste niveau en sfeer van het evenement. DVC verwacht van de dienstverlener een adviserende rol ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten.

6.3 **Exclusiviteit**

DVC gaat ervan uit dat de dienstverlener alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren. Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten heeft de dienstverlener exclusiviteit.

Ten aanzien van maatwerk en evenementen heeft de dienstverlener geen exclusiviteit. De dienstverlener mag wel altijd een offerte uitbrengen. Indien de dienstverlener niet kan voldoen aan het gevraagde, of indien de offerte van dienstverlener niet marktconform is, behoudt DVC zich het recht voor een offerte op te vragen bij derden en/of uit te wijken naar derden.

6.4 **Vaste Verrekennprijs**

De vergaderservices en arrangementen uit de banquetingmap worden verrekend op basis van vaste verrekennprijs (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.

6.5 **Reserveringen en annuleringen**

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea), extra activiteiten en maatwerk verlopen via het FMIS van DVC. Bestellingen lopen altijd via het FMIS van DVC. Het komt soms voor dat bestellingen ad-hoc (telefonisch) aan de dienstverlener doorgegeven worden. DVC verwacht van de dienstverlener dat er ingespeeld kan worden op korte termijn aanvragen.

Reserveringsprocedure

- Bestellingen voor vergaderservices worden uiterlijk voor 12:00 uur de werkdag voor aanvang van de activiteit digitaal aangevraagd.
- Voor reserveringen van "grote" aanvragen geldt een aanmeldingstermijn van minimaal 5 werkdagen. Dit geldt met name voor vergaderlunches voor meer dan 25 personen.
- Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 4 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd.
- Maatwerkactiviteiten worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen dient de offerte te worden opgeleverd aan DVC.

Annuleringsregeling

Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de dienstverlener de VVP geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van de DVC.

Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:

- Vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten: er geldt een afmeldingstermijn van 24 uur voorafgaand aan de activiteit.
- Bij "grote" aanvragen zoals hierboven genoemd (25 personen en meer) geldt een termijn van 4 werkdagen. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de dienstverlener de VVP volledig doorbelasten, indien de dienstverlener aan DVC aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

- Maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering tot 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat dienstverlener aan DVC aantoonbaar dient te kunnen maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

Indien bovenstaande voorkomt dient de dienstverlener hiervan melding te maken in de managementrapportage.

7 INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

7.1 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. Daarnaast voldoen de leveranciers aan de doelstellingen van DVC.

7.2 Opslag, productie en distributie

De dienstverlener is verplicht de door DVC beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt de dienstverlener een evenwicht vindt 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.

7.3 Afvalstoffen

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

De dienstverlener deponeert het afval in de containers van DVC. DVC 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.

8 PERSONEEL EN ORGANISATIE

8.1 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.

DVC 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. DVC 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.

8.2 Overname personeel

De medewerkers in dienst van DVC worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. De eventuele eenmalige overnamekosten worden separaat opgenomen in het prijzenblad. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, kunnen later niet aan DVC worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage 2. **Bijlage 2 is op te vragen via de berichtenmodule van TenderNed.**

8.3 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 gedurende het reces. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

8.4 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 DVC, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locaties van DVC een lijst beschikbaar waarin wordt

verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldige legitimatiebewijs/ werkvergunning beschikbaar is.

8.5 Geheimhouding

De dienstverlener en haar medewerkers zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienstaangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locatie van DVC ter kennis komen.

8.6 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener (inclusief alle over te nemen medewerkers) overleggen een geldige (nieuwe) Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan DVC. Geldig betekent dat de VOG bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder is dan 6 maanden. Dit geldt ook voor uitzendkrachten en flexibele krachten die ingezet worden op locatie van DVC. Zonder geldige VOG kan er geen werk verricht worden. Het screeningsprofiel voor de VOG is 60 Onderwijs. 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.

8.7 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 DVC 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.

8.8 Beloning

De dienstverlener hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO.

8.9 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 DVC. 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. DVC 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 DVC. De dienstverlener draagt er zorg voor dat de (nieuwe) locatiemanager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

8.10 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 functie-niveau). 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.

8.11 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.

8.12 ARBO

DVC 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 welke jaarlijks met DVC wordt geëvalueerd.

Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor:

- Preventie ziekteverzuim;
- Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers;
- Ongevallenpreventie;
- Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten;
- Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

8.13 Bedrijfshulpverlening

De bedrijfshulpverlening wordt door DVC zelf georganiseerd. DVC is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot bedrijfshulpverlening naar de medewerkers van de dienstverlener. De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van DVC en hoeven niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken. Mocht een van de medewerkers over een EHBO en/of BHV diploma beschikken, waardeert DVC participatie in het BHV-team. De dienstverlener is, binnen de cateringvoorzieningen, in het bezit van een eigen EHBO-doos.

8.14 Sleutels en toegangspassen

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

9 OVERLEG EN COMMUNICATIE

DVC wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren op basis van partnerschap. Van de dienstverlener wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

9.1 Samenwerking

DVC wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. DVC verstaat onder samenwerking dat:

- De dienstverlener betrouwbaar is.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder gecommuniceerd wordt.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de dienstverlener kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er partnership is met duidelijke afspraken.

9.2 Overlegstructuur

De communicatie tussen DVC en de dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Frequentie	1 keer per maand	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen dienstverlener	Locatiemanager en Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen DVC	Teamleider Facility Services	Teamleider Facility Services en Hoofd Facilitair & Huisvesting	Teamleider Facility Services, Hoofd Facilitair & Huisvesting en Adviseur Inkoper

* Regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor DVC.

9.2.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks plaats tussen de Teamleider Facility Services van DVC en de locatiemanager/-beheerder van de dienstverlener.

Daarnaast vindt er 1 keer per maand overleg plaats tussen de Teamleider Facility Services en de locatiemanager. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken.

- Lopende operationele zaken
- Klachten met betrekking tot de dienstverlening
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden
- Banqueting en maatwerk activiteiten
- Evaluatie afspraken versus uitvoering van de cateringwerkzaamheden
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden

9.2.2 Tactisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Klachtenregistratie en klachtenbehandeling
- KPI-prestatie monitor
- Bespreken managementrapportage en -informatie, financiële resultaten
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening
- Toekomstige ontwikkelingen organisaties

9.2.3 Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt plaats tussen de Teamleider Facility Services en Hoofd Facilitair, Adviseur Inkoper & Huisvesting van DVC en beheer en de leidinggevende van de regiomanager en eventueel directie. De onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken:

- Proactief ondernemerschap
- Samenwerking en partnerschap
- Financiële resultaten en managementinformatie
- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar
- Algemene gang van zaken
- Trends en ontwikkelingen binnen DVC, de dienstverlener en de branche.

Indien DVC of de dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. De dienstverlener draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

9.3 Klachtenprocedure

Voor DVC is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de medewerkers goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben.

De dienstverlener beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren van de gasten en DVC over het bestaan en de werking van de procedure. In overleg met DVC wordt de procedure met de medewerkers gecommuniceerd. Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener direct de contactpersoon van DVC.

9.4 Transitieplan

DVC hecht grote waarde aan een soepele overgang van het nieuwe contract. Twee weken na definitieve gunning levert de dienstverlener het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Doel, resultaten, scope, partners van de inschrijver;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI-dashboard);
- Hoe wordt omgegaan met de toelieferingen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Informatisering en automatisering;
- Facturatie & financiële inrichting;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

Uiterlijk 2 maanden voor beëindiging van het contract levert dienstverlener een exit plan aan. Hierin wordt een concrete planning opgenomen en toont dienstverlener hoe de dienstverlening zo geruisloos mogelijk wordt afrond en overgedragen aan een eventueel nieuwe dienstverlener.

10 KWALITEIT EN SCHOONMAAK

Er wordt van de dienstverlener een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De dienstverlener houdt zich aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in de hiervoor vigerende wet- en regelgeving.

10.1 Kwaliteitscontroles en andere metingen

De dienstverlener is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

Kwaliteitsmetingen dienstverlener

De dienstverlener meet de kwaliteit minimaal 1 x per jaar intern. Tevens laat de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met DVC tijdens het reguliere overleg. De dienstverlener levert hierbij in een plan van aanpak de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan DVC, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan. Ook voor alle andere onderzoeken en audits die door de dienstverlener worden uitgevoerd wordt een plan van aanpak met verbeterpunten en verbeteracties aangeleverd indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

DVC behoudt zich het recht voor om incidenteel en/of structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidsonderzoek en een mystery guest onderzoek. De dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor DVC.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatie monitor). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door DVC wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de he

controle op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

10.2 Schoonmaak

De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten, conform de voorwaarden in dit programma van eisen en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:

- Uitgitterruimte inclusief apparatuur;
- Keuken- en opslagruimten, inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afruimwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in de restaurants zijn kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener en worden daar waar nodig terug in de basisopstelling gezet;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de dienstverlener de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het restaurant worden door de schoonmaakleverancier van DVC eenmaal per dag schoongemaakt. Verontreiniging van het restaurant door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de dienstverlener opgeruimd. Via team FZ worden verzoeken voor specialistische reiniging gevraagd.

De dienstverlener heeft naar DVC een signalerings-verantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener en het technisch onderhoud van keuken-apparatuur.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze het zitgedeelte van de restaurants gedurende de gehele dag ordelijk en netjes houdt door tafels en stoelen schoon te houden (en aan te schuiven) en achtergebleven borden, bestek en/of disposables op te ruimen, zo vaak als nodig. De dienstverlener voert hier een actief beleid. Eén keer per dag wordt de ruimte schoongemaakt door de schoonmaakpartner van DVC.

De dienstverlener maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn. De dienstverlener legt vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne binnen de cateringdienstverlening in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Jaarlijks wordt er dieptereiniging uitgevoerd op de locaties van DVC. De kosten zijn voor rekening van DVC. De dienstverlener verleent hieraan zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leeg te ruimen of kasten uit te ruimen indien dit noodzakelijk is.

10.3 Schoonmaak vendingautomaten

Het dagelijks onderhoud wordt verzorgd door dienstverlener. De dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de automaten:

- Alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van dienstverlener.
- Alle automatenvoorzieningen onder het beheer, zowel buiten-, boven als binnenzijde.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van DVC.

11 BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE

De dienstverlener dient een zorgvuldige administratie te voeren waaruit middels periodieke rapportages inzicht wordt verkregen in de mate waarin de financiële doelstellingen gerealiseerd worden. De dienstverlener is verantwoordelijk voor een correcte registratie van gegevens.

11.1 Betaalwijze en omzetregistratie

Kassasysteem en geldstromen

Er kan met PIN en contactloos betaald worden in de restaurants en bij de vendingautomaten.

DVC maakt gebruik van de kassa's en betaalmogelijkheden van de dienstverlener. Het kassasysteem genereert de gewenste managementinformatie voor zowel de dienstverlener als DVC. 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

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

11.2 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/of afschrijvingskosten kassa;
- Onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- Overige vaste algemene kosten

11.3 Facturering

Facturen

Binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt de DVC digitaal de facturen. Op alle A-, B- en C-facturen staan zowel de kosten exclusief als inclusief btw vermeld, ook voor de subtotalen. Alle facturen zijn altijd gespecificeerd en voorzien van een kostenplaatsnummer. Dit wordt vooraf verstrekt door de aanvrager.

De facturen worden digitaal verstuurd aan: facturen@davinci.nl

Het FMIS is leidend voor de facturering van de cateringvoorzieningen (vergaderservice en vergaderlunches) met uitzondering van dat deel van de dienstverlening dat besloten ligt in de vaste aanneemsom. De dienstverlener neemt, indien noodzakelijk, alle werkzaamheden met betrekking tot het gebruik van het FMIS voor de cateringvoorzieningen op in het Prijzenblad.

(A-factuur)

Per kwartaal factureert de dienstverlener 3/12 deel van de vaste aanneemsom aan DVC. Deze factuur mag verstuurd worden in eerste maand van het kwartaal. DVC zal de factuur voldoen conform de inkoopvoorwaarden van de organisatie.

(B-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP). De dienstverlener voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten. De basis voor deze factuur is het FMIS. Indien de aanvraag niet in het FMIS is geregistreerd, wordt de factuur niet betaald.

(C-factuur)

Deze factuur wordt gebruikt voor de facturatie van alle activiteiten die op basis van een offerte (maatwerk) worden uitgevoerd. Per activiteit dient de dienstverlener de dienstverlening te specificeren. Als bijlage is de voor akkoord getekende offerte toegevoegd. De specificatie is op: geleverde dienst, datum, kostenplaatsnummer indien opgegeven door DVC, aantal afnemers (groeps grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs. Ook de gratis verstrekking worden via een C-factuur op rekening gefactureerd.

DVC zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, conform de Algemene FSR Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten v4.0.

11.4 Rapportage van (management) informatie

In deze paragraaf wordt aangegeven welke eisen DVC stelt aan de door de dienstverlener te verstrekken (management) informatie.

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 november) aan het nieuwe kalenderjaar, door de dienstverlener een begroting per locatie voor de cateringvoorzieningen opgesteld. De begroting voor de restaurants is minimaal verdeeld in de onderstaande groepen. De dienstverlener geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van alle kosten en omzetten:

- Omzet;
- Ingrediëntkosten;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Management fee;
- Totale benodigde bijdrage voor DVC (aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting dient de dienstverlener uit te gaan van het model zoals opgenomen in de bijlage (Prijzenblad). Na goedkeuring geldt de begroting als taakstellend budget en maakt een onlosmakelijk deel uit van het contract.

Periodieke verslaglegging

De dienstverlener verstrekt per kwartaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Exploitatieoverzicht met financiële resultaten per locatie;
- Exploitatiegegevens vendingautomaten;
- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI-prestatie monitor;
- Percentage gezond assortiment;
- Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit;
- Percentage SROI;
- Klachten en suggesties en verbeterplan.

Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven;
- Begroting nieuwe contractjaar;

- Afronding KPI-prestatie-monitor;
- Voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

12 CONTRACTVORM EN INDEXATIE

12.1 Contractvorm

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 april 2024 en eindigt per 1 augustus 2027 en heeft derhalve een looptijd van drie (3) jaar en vier (4) maanden. De overeenkomst kan worden verlengd met 5 opties van één (1) jaar.

Aanneemsom

DVC 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 DVC 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.

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien het aantal pandbewoners structureel veranderd. Eénmaal per jaar, in oktober, wordt het definitief aantal medewerkers en studenten binnen Da Vinci berekend. Naar aanleiding van deze definitieve berekening kan de aanneemsom worden aangepast. Een bandbreedte van +/- 15% meer of minder pandgebruikers wordt hierbij gehanteerd.

De vergaderservices, banqueting en evenementen worden op basis van vaste verrekenprijzen of op basis van een goedgekeurde offerte met elkaar verrekend.

12.2 Indexatie

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar (per augustus) mag de aanneemsom (exclusief personele kosten) en de vaste verrekenprijzen (VVP) worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111200 Kantines (2015 = 100) met de jaarmutatatie van april-april van het betreffende kalenderjaar.

De personeelskosten van de aanneemsom en het integrale uurtarief banqueting mogen éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar (augustus) worden verhoogd als gevolg van de wijzigingen in de geldende CAO op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten.

De verkoopprijzen mogen éénmaal per jaar gelijktijdig met de invoering van de nieuwe begroting worden geïndexeerd met hetzelfde indexcijfer als de aanneemsom.

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met DVC. De indexeringen worden vóór 1 juni van het betreffende contractjaar ter goedkeuring aan DVC aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van DVC. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw contractjaar (augustus). Het eerste moment voor indexatie is 1 augustus 2025.

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

De demarcatie tussen DVC en dienstverlener is als volgt:

- DVC draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van de restaurants.
 - DVC draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
 - DVC is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
 - De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener.
 - 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.
 - De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor DVC.
 - 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, zie bijlage 3. 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.
 - De dienstverlener is verantwoordelijk voor de materialen ten behoeve van presentatiedoeleinden.
- DVC 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 DVC.

13 CONTRACTMANAGEMENT

DVC wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In het eerste kwartaal van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer Prestatiemonitor.

Gedurende de contractperiode wordt in kaart gebracht in hoeverre de opdrachtnemer aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatie-monitor wordt dit helder gevisualiseerd. DVC en de dienstverlener komen deze prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatie-monitor maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

DVC behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatie-monitor. De gewenste kwaliteit wordt weergegeven middels het rapportcijfer. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatie-monitor behoudt DVC zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

DVC behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De dienstverlener is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

Prestatiemonitor

DVC wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze kritische prestatie-indicatoren worden gemeten middels een KPI Prestatiemonitor. Deze prestatie-monitor wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met DVC besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

DVC en dienstverlener monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

- Gasttevredenheid en kwaliteit;
- Duurzaamheid en circulariteit;
- Samenwerking.

BIJLAGE 1 HUIDIGE PRIJSLIJSTEN

Deze lijst is als aparte bijlage aan dit document toegevoegd.

BIJLAGE 2 OVERNAME PERSONEEL

Deze bijlage is op te vragen via de berichtenmodule van TenderNed.

BIJLAGE 3 LIJST KLEIN KEUKENINVENTARIS

Deze lijst is aparte bijlage aan dit document toegevoegd.

BIJLAGE 4 OMZETOVERZICHT VENDINGAUTOMATEN

Deze lijst is als aparte bijlage aan dit document gevoegd.

BIJLAGE 5 PRIJSLIJST VENDINGAUTOMAAT

Deze lijst is als aparte bijlage aan dit document toegevoegd.