



BIJLAGE E: PROGRAMMA VAN EISEN

Hogeschool Inholland

INHOUDSOPGAVE

1	VOORWOORD	3		
2	DOELSTELLINGEN & VISIE OP ETEN EN DRINKEN	3		
2.1	Doelstellingen:.....	3		
2.2	Visie op eten en drinken	4		
2.3	Gastprofiel	5		
2.4	Samenwerking	5		
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	6		
3.1	Sustainable Development Goals	6		
3.2	Duurzaamheid & circulariteit.....	6		
3.3	SROI en participatiemedewerkers	6		
3.4	Milieu	7		
4	DIENSTVERLENING	7		
4.1	Restaurants.....	7		
4.2	All-day bar	8		
4.3	Smart fridges en vendingautomaten	8		
4.4	Bring Your Own.....	8		
4.5	Signing, presentatie en promotie.....	9		
4.6	Prijsbeleid	9		
4.7	Vakanties en onderwijsluwe weken.....	9		
5	VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN	10		
5.1	Duurzame banqueting.....	10		
5.2	Banquetingmap.....	10		
5.2.1	Vergaderservice	10		
5.2.2	Verzorging van vergaderingen.....	10		
5.2.3	Verzorging van lunches	11		
5.3	Banqueting, evenementen en maatwerk	11		
5.3.1	Banquetingarrangementen	11		
5.3.2	Drankenarrangement	11		
5.3.3	Borrelarrangement	12		
5.3.4	Diplomeringsarrangementen	12		
5.3.5	Maatwerk	12		
5.4	Exclusiviteit	12		
5.5	Vaste verrekenprijs.....	13		
5.6	Reserveringen en annuleringen	13		
5.6.1	Reserveringsprocedure	13		
5.6.2	Annuleringsregeling.....	13		
6	INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL	14		
6.1	Leveranciers	14		
6.2	Opslag, productie en distributie.....	14		
6.3	Afvalstoffen	14		
7	PERSONEEL EN ORGANISATIE	15		
7.1	Algemeen.....	15		
7.2	Overname personeel	15		
7.3	Personele bezetting en continuïteit	15		
7.4	Werkvergunningen	15		
7.5	Opleiding en training.....	15		
7.6	Beloning	16		
7.7	Dagelijkse aansturing	16		
7.8	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	16		
7.9	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	16		
7.10	ARBO	16		
7.11	Bedrijfshulpverlening (BHV)	16		
7.12	Sleutels en toegangspassen	16		

8	OVERLEG EN COMMUNICATIE	17
8.1	Overlegstructuur	17
8.1.1	Operationeel overleg	17
8.1.2	Tactisch overleg	17
8.1.3	Strategisch overleg	17
8.1.4	Klachtenprocedure.....	17
8.2	Transitieplan.....	18
9	KWALITEIT EN SCHOONMAAK	18
9.1.1	Kwaliteitscontroles.....	18
9.2	Schoonmaak.....	19
10	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	20
10.1	Betaalwijze en omzetregistratie	20
10.1.1	Verrekening van kosten.....	20
10.2	Facturering	21
10.3	Rapportage van (management) informatie.....	21
11	CONTRACTVORM EN INDEXATIE	22
11.1	Contractvorm.....	22
11.2	Indexatie	22
11.2.1	Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris.....	23
12	CONTRACTMANAGEMENT	24

BIJLAGE 1	Visie eten & drinken
BIJLAGE 2	BSR-model
BIJLAGE 3	Mutatieformulier overname personeel Inholland (op aanvraag)
BIJLAGE 4	Elektronisch factureren
BIJLAGE 5	Memo Alcoholbeleid
BIJLAGE 6	Overzicht Participatiebanen Detachering Catering Inholland 2024 (op aanvraag)

1 VOORWOORD

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

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- I. doelstellingen en scope
- II. dienstverlening
- III. algemene informatie, processen en contract

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

2 DOELSTELLINGEN & VISIE OP ETEN EN DRINKEN

Inholland biedt onderwijs voor studenten en professionals en praktijkgericht onderzoek voor de beroepspraktijk in de vorm van brede, en voor het regionale werkveld herkenbare bacheloropleidingen. Op diverse interessegebieden: van gezondheidszorg tot economie en van techniek tot onderwijs. Inholland staat voor persoonlijk en dichtbij, met diversiteit als kracht. Het onderwijs van Inholland is onderscheidend op de thema's duurzaam, gezond en creatief.

Inholland heeft een visie op horeca ontwikkeld, passend bij de visie van een flexibele onderwijs-, onderzoek- en werkomgeving voor studenten en medewerkers van Inholland. 'Horeca' omvat alle restaurants in de hoofdlocaties (ook genoemd catering) die zowel kassaverkoop alsook banqueting verzorgen, maar ook de warme drankenautomaten en vendingmachines (frisdranken en snacks) en huidige en eventuele toekomstige restauratieve voorzieningen (zoals een coffeebar).

Voor het vaststellen van de hernieuwde visie is de behoefte van stakeholders onderzocht door het organiseren van diverse snelkooksessies met studenten, medewerkers en banqueting bestellers. Ook heeft er een inspiratietour plaatsgevonden langs diverse horeca concepten in zowel onderwijs als commerciële omgevingen. Daarnaast zijn er enquêtes gehouden onder studenten en medewerkers, is er marktonderzoek gedaan naar de leefstijlprofielen van de studenten en zijn lokale en regionale omstandigheden in kaart gebracht. Ook de huidige situatie, bezetting en besteding is geanalyseerd.

2.1 Doelstellingen:

De doelstellingen die Hogeschool Inholland voor haar cateringvoorzieningen heeft opgesteld zijn:

- Horeca is belangrijk in de uitstraling van de locaties en het serviceniveau van Inholland en is passend bij een flexibele onderwijs-, onderzoek- en werkomgeving voor studenten en medewerkers van Inholland.
- Er wordt één visie voor Inholland gevormd, waarbij lokale invullingen mogelijk zijn,
- De kwaliteit is minimaal hetzelfde als horeca in de omgeving, evenals de afstemming van het assortiment t.o.v. de omgeving waardoor

studenten langer in de locaties verblijven en optimaal gebruik maken van de voorzieningen.

- De horeca binnen Inholland stimuleert studenten, medewerkers en (externe) gasten om de gehele dag elkaar te ontmoeten, te ontspannen, te studeren of samen te werken
- Het assortiment in horeca outlets en banqueting heeft de juiste prijs-kwaliteitverhouding voor studenten, medewerkers en (externe) gasten, waarbij het assortiment uitstekend past bij de wensen van de doelgroepen.
- De uitstraling en het aanbod is geoptimaliseerd (passend bij de doelgroep) waarbij duurzaamheid, gezondheid en ondernemerschap (continue verbetering & reuring) centraal staan.

2.2 Visie op eten en drinken

Hogeschool Inholland heeft haar visie op eten en drinken opgebouwd in een overkoepelend concept, met vijf onderliggende pijlers, met elk een aantal sub-pijlers. De visie is voor Inholland de stip op de horizon en de droom. Hogeschool Inholland beseft zich goed dat een dienstverlener binnen het kostenneutrale contract niet aan alle wensen kan voldoen.

De volledige visie op eten en drinken is bijgevoegd als bijlage 1.

Overkoepelend concept:

Iedere horecaplek binnen Hogeschool Inholland dient te voldoen aan:



Pijlers van de visie:

Horeca bij Inholland is ... **Sticky**

Studenten, medewerkers en buurtbewoners zijn op de locaties van Inholland op elk moment van de dag welkom. De behoeften van de doelgroepen staan centraal en hier wordt op ingespeeld door middel van bemande en onbemande concepten. De horecaruimtes zijn toegankelijk en stralen eenzelfde positieve buzz uit.

Horeca bij Inholland is ... **Wellbeing**

Op ons menu en in de banquetingmap staan gerechten die met verse producten en een flinke portie creativiteit zijn gemaakt, rekening houdend met actuele gezondheidstrends. We kiezen voor meer groente en fruit, minder suiker, zout, vet & minder vlees. Onze horeca biedt een podium voor lokale ondernemers, leveranciers, producenten en start-ups van studenten: deze staan voor passie en vakmanschap. Zo werken we met korte ketens, beperken we de voedselkilometers en dus CO2 uitstoot, hiermee reduceren wij onze footprint.

Horeca bij Inholland is ... **Fun**

De presentatie van de producten bij de horeca-faciliteiten en in de banqueting is speels en verrassend. Geen standaard schalen maar stoere planken, bijzondere bakjes, teksten en kleuren. Gasten kiezen zelf; wij helpen om gezonde keuzes te maken. Door kennis en inzichten te delen, groeit bewustwording. Bijvoorbeeld om tóch die gezonde snack te nemen in plaats van de "vette hap". De zitgebieden van de horeca-faciliteiten bieden spelmogelijkheden voor student en medewerker voor een extra fun-factor, zoals een voetbaltafel, een flipperkast of een levensgroot schaakspel.

Horeca bij Inholland is ... **Human**

Er is een plek in de horeca voor iedere persoonlijke voorkeur, dieet of geloofsovertuiging. Iedereen kan zijn weg vinden en een passend aanbod verkrijgen. In onze horeca bieden wij mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een veilige leer- en werkplek. Bij een bemande uitgifte zal altijd de mogelijkheid zijn om een gerecht zelf samen te stellen, zoals een saladebar of broodjesbar.

Horeca bij Inholland is ... **Future Proof**

Samenwerking met studenten is essentieel! Door onze horeca in te richten als living lab worden grenzen verlegd en wordt talent ontwikkeld. Het karakter van de horeca is daarmee creatief en dynamisch. Hierin gaan innovatie en duurzaamheid samen met ontwikkelen, plezier en genieten. Daarnaast veranderen de concepten mee met de behoefte van de (veranderlijke) student. Studenten zijn koplopers in de markt als het gaat om het adopteren van de nieuwe trends en ontwikkelingen.

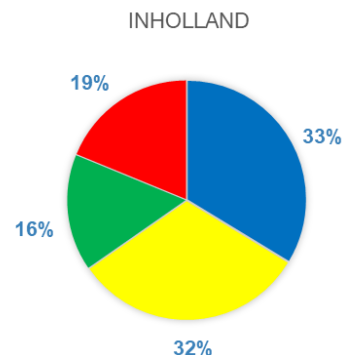
2.3 Gastprofiel

Inholland heeft op basis van het BSR-model van MarketResponse onderzoek gedaan naar de verdeling van de horecaprofielen van de studenten per locatie en de verdeling van de horecaprofielen per studierichting.

De vier kleuren zijn omgezet naar vier horecaprofielen met de volgende behoeften:

- Rode leefstijl: avontuurlijk en innovatief horecaprofiel. Probeert nieuwe horeconcepten en denkt out of the box.
- Blauwe leefstijl: stelt kwaliteit boven prijs. Is bereid te betalen voor luxe producten. Gericht op het individu
- Gele leefstijl: houdt van gezelligheid, drukte en vernieuwing. Is enthousiast en gevoelig voor trends.
- Groene leefstijl: herkenbaar en vertrouwd horecaprofiel. Houdt van herkenbare producten en de prijs is doorslaggevend.

Zie in onderstaande afbeelding de verdeling van de horecaprofielen van Inholland op basis van alle locaties & studierichtingen



Een verdere toelichting van de horecaprofielen, de uitkomsten per locatie en de uitkomsten per studierichting is opgenomen in bijlage 2.

2.4 Samenwerking

De doelstelling van Hogeschool Inholland is het aangaan van een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die een adviseerende en proactieve rol vervult en verantwoordelijkheid neemt. Deze samenwerking wordt aangegaan op basis van gedeelde ambities, continu verbeteren en ontwikkelen. Hogeschool Inholland wil een hoge kwaliteit van de dienstverlening met een ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Hogeschool Inholland verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- de dienstverlener betrouwbaar is: afspraak is afspraak.
- er volledige financiële transparantie is.
- er helder en volledig 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.
- er samen wordt geïnnoveerd waarbij de dienstverlener initiatiefnemer is.

3 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen

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

3.1 Sustainable Development Goals

Hogeschool Inholland draagt bij aan een inclusieve en duurzame samenleving. Aan de hand van de 17 United Nations Sustainable Development Goals (SDG's) wordt invulling gegeven aan de aan te besteden voorzieningen. Hogeschool Inholland heeft de volgende SDG's als focus:

- SDG 3 Goede gezondheid en welzijn
- SDG 11 Duurzame steden en gemeenschappen
- SDG 12 Verantwoorde consumptie en productie
- SDG 16 Vrede, veiligheid en sterke publieke diensten
- SDG 17 Partnerschap om doelstellingen te bereiken

3.2 Duurzaamheid & circulariteit

Hogeschool Inholland kiest voor duurzame oplossingen die zichtbaar impact hebben:

1. in de bedrijfsvoering van de dienstverlener waar wordt gewerkt aan minder voedselverspilling, minder energieverbruik en geen afval. Bereidingswijzen, distributieprocessen, schoonmaakmiddelen, logistiek en materialen van de inrichten hebben een minimale impact.
2. bij het verpakkingsmateriaal en disposables wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van recyclebare bio-based grondstoffen. Daarbij zijn er zo min mogelijk mono-verpakkingen.
3. in de assortimentskeuze die meer plantaardige eiwitten en minder dierlijke eiwitten bevat.
4. Er wordt gebruik gemaakt van minder bewerkt voedsel, meer vers, meer uit het seizoen en bij voorkeur krijgen lokaal geproduceerde of geteelde producten een podium in de uitgifte. Inholland verstaat onder lokaal producten die binnen Nederland zijn geproduceerd of geteeld.

Naast de speerpunten op duurzaamheid heeft Hogeschool Inholland doelstellingen op circulair- en klimaatbewust inkopen:

- Circulair inkopen: dit betekent dat de ingekochte nieuwe producten zo ontworpen zijn dat levensduur verlengende activiteiten eenvoudig zijn uit te voeren en dat de onderdelen en/of materialen aan het einde van de levens- of gebruiksduur weer optimaal in een nieuwe cyclus kunnen worden ingezet. Naast het voorkomen van afvalstromen is het voor een circulaire economie ook noodzakelijk om hergebruikte, recyclede materialen en producten te kiezen. Om inzet van fossiele, schaarse en niet duurzaam gewonnen grondstoffen te minimaliseren zijn bio-grondstoffen in een circulaire economie essentieel.
- Klimaatbewust inkopen: hierbij gaat het om het voorkomen of minimaliseren van de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen. Het leveren van een positieve bijdrage aan energiebesparing en de transitie naar duurzame energiebronnen.

3.3 SROI en participatiemedewerkers

Hogeschool Inholland is een toegankelijke hogeschool voor iedereen waar kansengelijkheid voor alle studenten en medewerkers het uitgangspunt is, inclusief het bieden van het bieden van een veilige leer- en werkplek.

Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Hogeschool Inholland heeft vanuit de interne organisatie focus op de 'Banenafpraak' vanuit de Rijksoverheid.

Zie voor meer informatie:

[Kennisdokument Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten \(2022\) | Publicatie | Rijksoverheid.nl](#)

Bij Inholland zijn 9 participatieplaatsen bij onze restauratieve voorzieningen, welke momenteel zijn ingevuld. Deze medewerkers vallen hiërarchisch onder leiding van opdrachtgever maar voeren werkzaamheden uit onder de aansturing van de opdrachtnemer en zijn aanvullend op het reguliere medewerkersbestand op deze locaties. Op dit moment zijn er geen wensen om dit aantal uit te breiden maar opdrachtgever wenst deze optie wel open te houden voor de toekomst.

De inzet van participatiemedewerkers is per persoon verschillend maar altijd aanvullend op de vaste bezetting. Er dient geen rekening gehouden te worden met deze inzetbare uren in de gehele planning, derhalve is vervanging tijdens ziekte, verlof etc. niet van toepassing. De inzet van de participatiebanen is wisselend, inschrijver kan uitgaan van maximaal 8 uur per dag, echter de inzet is afhankelijk van de persoon. Derhalve kan de begeleiding door inschrijver ook wisselend zijn. In overleg met de adviseurs banenafpraak van Inholland zal worden besproken op welke taken de participatiemedewerkers worden ingezet die passend zijn bij hun profiel en rekening houdend met hun inzet. Een overzicht van de huidige participatiebanen is opgenomen in bijlage 6. Bijlage 6 is op te vragen via de berichtenmodule in Tendered bij de aanbestedende dienst.

3.4 Milieu

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

De dienstverlener gaat zorgvuldig om met milieuaspecten. De dienstverlener overlegt hiertoe jaarlijks voor aanvang van het contractjaar een actie-/ verbeterplan. Zes maanden na de opstart van het contract wordt het eerste actie-/ verbeterplan aangeleverd. Hierin wordt minimaal aandacht besteed aan de onderstaande aspecten:

- Energie- en waterverbruik;
- Afval- en afvalscheiding;
- Verpakkingen inclusief eenmalig servies;
- Voedselverspilling en derving;
- Het gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Opleiding en werkinstructies medewerkers.
- De dienstverlener past zoveel mogelijk milieu- en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe.

4 DIENSTVERLENING

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

4.1 Restaurants

De dienstverlener zorgt ervoor dat de exploitatie van de restaurants op een verantwoorde wijze plaatsvindt en past bij de visie op eten en drinken van Hogeschool Inholland. Hogeschool Inholland heeft in de voorbereiding van deze aanbesteding enkele conceptkaders opgesteld. Deze kaders zijn richtinggevend voor een passend concept binnen Hogeschool Inholland. Dienstverlener is vrij om deze conceptkaders naar eigen inzicht in te voeren:

- Front cooking
- Healthy, vers en puur
- Uitnodigende build-your-own stations voor belegde broodjes en saladebar.
- Verrassend assortiment: bijvoorbeeld burrito's, curry's & pizza
- Verse soepen, wandkoelkast met dranken, zuivel & fruit, warme (frituur) snack
- Verfijnd grab & go assortiment
- Goede prijs – kwaliteitverhouding
- To stay & to go
- Bemande of onbemande kassa
- Lunch deals
- Loyalty programma
- Tech

De restaurants zijn minimaal gelijk aan de huidige openingstijden. De dienstverlener is vrij in het vaststellen van ruimere openingstijden.

Hogeschool Inholland vindt het van toegevoegde waarde om naast het reguliere restaurantaanbod, tijdelijk of vast (in wisselende samenstelling) foodtrucks o.i.d. in te zetten als fun factor en ter variatie.

Afrekenen

Het assortiment en de bijbehorende prijzen wordt jaarlijks door inschrijver en Hogeschool Inholland in samenspraak geëvalueerd; eventuele assortiment- en prijsaanpassingen gaan te allen tijde in wederzijds overleg.

De gasten betalen in het restaurant alleen met PIN en NFC (contactloos).

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 prijsstelling.

Afruimorganisatie

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

4.2 All-day bar

De all-day bar is de centrale ontmoetingsplek voor studenten, medewerkers en bezoekers van Hogeschool Inholland. Hier wordt echt goede koffie geschonken en de barista's stralen gastvrijheid uit. De all-day bar is geopend van 08:00 uur – 16:00 uur. De dienstverlener is vrij in het vaststellen van ruimere openingstijden.

Hogeschool Inholland heeft in de voorbereiding van deze aanbesteding enkele conceptkaders opgesteld. Deze kaders zijn richtinggevend voor een passend concept binnen Hogeschool Inholland. Dienstverlener is vrij om deze conceptkaders naar eigen inzicht in te voeren:

- Hoge kwaliteit barista koffie, verse thee & innovatieve dranken
- Dierlijke en plantaardige melk
- Ontbijtitems en zoete / hartige tussendoortjes
- Compact lunch assortiment: belegde broodjes, maaltijdsalades, panini's en tosti's
- Serviesgoed, herbruikbare disposables & Bring Your Own Cup
- Community & sfeer
- To go & to stay

Afrekenen

Het assortiment en de bijbehorende prijzen wordt jaarlijks door inschrijver en Hogeschool Inholland in samenspraak geëvalueerd; eventuele assortiment- en prijsaanpassingen gaan te allen tijde in wederzijds overleg.

In de all-day bar wordt bemenst afgerekend en kunnen gasten met PIN en NFC (contactloos) betalen.

Gratis verstrekkingen

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

Afruimorganisatie

Vanwege de to stay en to go functie van de all-day bar wordt er gebruik gemaakt van serviesgoed en herbruikbare disposables. Het serviesgoed wordt door de gast zelf terug op de bar gezet. Het afval wordt gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalbakken.

4.3 Smart fridges en vendingautomaten

Om eten en drinken gedurende de openingstijden van het pand te faciliteren wordt er op elke locatie één smart fridge geplaatst. De smart fridge heeft een assortiment passend bij het moment van de dag, om op locatie te nuttigen of mee te nemen naar huis. Inholland wenst dat het assortiment in de smart fridge bestaat uit: minimaal één soort warme maaltijd, minimaal één soort maaltijdsalade, gezonde tussendoortjes en fruit. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aanschaf, verzorging, het dagelijks onderhoud en de betaalwijze (inclusief technologie). De prijsstelling van de smart fridge is vergelijkbaar met de retail sector.

Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de verzorging van de vendingautomaten (frisdrank en versnaperingen) voor eigen rekening en risico. De duur van plaatsing is maximaal tot het einde van de contractduur. Opschalen en afschalen van de automaten is te alle tijden mogelijk. Hogeschool Inholland wenst de huidige posities van de automaten te evalueren met de gegunde partij, zodat eten en drinken wordt gecentreerd binnen de locaties van Inholland.

4.4 Bring Your Own

Bring Your Own gasten zijn uiteraard welkom om samen met medestudenten collega's in het restaurant te komen eten. Er zijn op iedere locatie voldoende faciliteiten (magnetron) voor hen beschikbaar. Deze faciliteiten vallen onder het beheer van Hogeschool Inholland.

4.5 Signing, presentatie en promotie

Onderstaande geldt voor de restaurants, all-day bar en alle andere bedrijfs-horecavoorzieningen die door de dienstverlener worden geëxploiteerd.

Signing en presentatie

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De dienstverlener presenteert zich herkenbaar in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van Hogeschool Inholland. De prijs van de producten en de openingstijden van de outlet zijn 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.

Promotie

Het uitgangspunt voor toelaatbare promotie is dat medewerkers en gasten niet actief worden benaderd. De inzet van promotie mag niet tot verzwarende van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. Hogeschool Inholland 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. De reclame-uitingen promoten eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieu voetafdruk heeft.

4.6 Prijsbeleid

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de restaurants en all-day bar. De producten uit het basisassortiment hebben een lagere opslag om zo de medewerkers in de gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen. De verkoopprijzen zijn opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

4.7 Vakanties en onderwijsluwe weken

De locaties zijn geopend op maandag t/m vrijdag. Daarnaast zijn de locaties drie tot vier keer per jaar op zaterdag geopend voor open dagen. De locaties zijn gesloten op alle erkende feestdagen, eventuele bruggen na een feestdag én de week van kerst t/m 1 januari.

De locaties Alkmaar, Amsterdam/Diemen, Delft en Rotterdam zijn – tot nu toe en in de nabije toekomst - gedurende de zomervakantie 3 weken gesloten. In die zomerperiode blijven de locaties Den Haag en Haarlem geopend voor medewerkers en studenten van alle locaties (met kortere openingstijden).

Op alle overige dagen zijn de gebouwen geopend voor iedereen. Gedurende de collegeluwe weken is de aanwezigheid van studenten en medewerkers aanzienlijk lager dan op weken waarin wel les wordt gegeven. Over het algemeen sluiten de panden eerder in een collegeluwe week.

Gemiddeld zijn bij Inholland 40 weken waarin onderwijs wordt gegeven c.q. toetsperiodes zijn en de aanwezigheid van studenten en medewerkers het hoogst is. De avondopenstellingen variëren per locatie én per periode én per dag van de week. Alle locaties hebben tijdens de reguliere weken minimaal 2 avondopenstellingen waarin de panden na 21.00 uur sluiten.

De dienstverlener en Inholland gaan voorafgaand aan elke vakantie in overleg over de noodzaak van opening per locatie en de daarbij behorende openingdagen en -tijden ten behoeve van medewerkers en mogelijke studenten.

5 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN EVENEMENTEN

Banquetingactiviteiten kunnen worden opgedeeld 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 vergaderingen kennen verschillende niveaus, van basis vergaderingen tot vergaderingen met een hoge representativiteit. De vergaderservice wordt direct op de vergadertafel geplaatst of daar waar aanwezig, op een buffet in de vergaderzaal.

Er wordt voor vergaderservices (indien haalbaar) gebruik gemaakt van porseleinen serviesgoed, glaswerk, bestek en servetten. De dienstverlening wordt op aanvraag verzorgd. De dienstverlener dient rekening te houden met een flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant om en reageert flexibel op ad hoc en last minute aanvragen.

De dienstverlener verzorgt tevens op aanvraag de andere banquetingactiviteiten zoals jubilea, borrels en evenementen. Deze banquetingactiviteiten worden uitgevoerd op verschillende niveaus te weten kwalitatief goede dienstverlening tot hoogwaardige, representatieve dienstverlening. Het is te allen tijde mogelijk om buiten de reguliere verstrekkingstijden banqueting af te nemen.

Voor de banqueting aanvragen op maat wordt voor iedere aanvraag een offerte opgesteld door de dienstverlener.

5.1 Duurzame banqueting

De banquetingactiviteiten worden op een slimme en duurzame wijze ingericht. Het tegengaan van verspillingen, efficiënte inzet van het team en optimale gastbeleving zijn hier belangrijke onderdelen van. Het banqueting assortiment is in basis volledig vegetarisch en inspireert in 100% duurzaam en verantwoord eten.

5.2 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 Hogeschool Inholland. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn dan zorgt de dienstverlener voor tijdige aanpassing en doorgifte aan Hogeschool Inholland. De dienstverlener zorgt voor een aantrekkelijk format waarin de arrangementen worden weergegeven.

5.2.1 Vergaderservice

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de dienstverlener uitgevoerd tussen 8:00 uur en 18:00 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 dit bij het Servicepunt.

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.

5.2.2 Verzorging van vergaderingen

Er wordt momenteel op aanvraag koffie- en thee en lunch geleverd voor tijdens de vergaderingen. Ook deze service wordt duurzamer en gezonder gemaakt. Bij vergaderingen onder de 10 personen wordt geen koffie- en theevoorziening geleverd maar wordt gebruik gemaakt van de volautomatische machines op de etages. Vergaderingen vanaf 5 personen met een

representatief karakter kunnen wel een koffie- en theevoorziening geleverd krijgen. Indien er voor vergaderingen toch koffie en thee wordt besteld, zetten de medewerkers van de dienstverlener op basis van het reserverings-schema 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.

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

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

5.2.3 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.

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.

Hogeschool Inholland hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 6,95 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 8,95 per persoon;
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 10,95 per persoon.

Lunch 1, 2 en 3 verwijzen hier naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit (één) koolhydraatcomponent(en), 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.

5.3 **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.

Hogeschool Inholland voert een beleid ten aanzien van alcoholverstrekkingen. Dit beleid is toegevoegd als bijlage 5.

Inschrijver dient een alcoholvergunning in bezit te hebben t.b.v. banquetingwerkzaamheden, waarbij alle gestelde eisen uit vergunning en beleid worden nageleefd.

5.3.1 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 Hogeschool Inholland 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.

5.3.2 Drankenarrangement

De volgende drankenarrangementen kunnen minimaal 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 € 6,75 per persoon.
- Borrelkar met 3 drankjes (non-alcoholisch en alcoholisch) per persoon en nootjes en zoute koekjes. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,75 per persoon.

5.3.3 Borrelarrangement

De volgende borrelarrangementen kunnen minimaal besteld worden.

De standaard borrelarrangementen bestaan uit het volgende:

- koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 4,50 per persoon;
- koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,75 per persoon;
- luxe koude en warme hapjes rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 7,75 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 het Servicepunt.

5.3.4 Diplomeringsarrangementen

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.

Voor de diplomeringen hanteert Inholland 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 € 13,75 per persoon.

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.

5.3.5 Maatwerk

De dienstverlener verzorgt de (maatwerk) evenementen na overleg met Hogeschool Inholland. (Maatwerk) Evenementen zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. Hogeschool Inholland verwacht van haar dienstverlener per activiteit een passend voorstel (offerte op maat) dat concurrerend is met de markt. De dienstverlener werkt hierbij 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. Hogeschool Inholland verwacht van de dienstverlener een adviserende rol ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten.

5.4 **Exclusiviteit**

Hogeschool Inholland gaat ervan uit dat de dienstverlener alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt Hogeschool Inholland zich ook het recht voor om via de dienstverlener offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om banqueting en evenementen die de dienstverlener niet kan regelen. Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten heeft de dienstverlener de exclusiviteit.

De dienstverlener heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Hogeschool Inholland wenst wel dat alle maatwerkaanvragen via de dienstverlener verlopen en werkt met een samenwerkingspartner.

Daarnaast behoudt Hogeschool Inholland zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de dienstverlener, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Een eventuele dienstverlening door derden dient evenwel door de dienstverlener gecoördineerd te worden. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

5.5 Vaste verrekenprijs

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

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + BTW.

5.6 Reserveringen en annuleringen

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea), extra activiteiten en maatwerk verlopen via het bestelsysteem van de dienstverlener. Gedurende de overeenkomst wordt onderzocht of het bestelproces via het een koppeling met het FMIS van Hogeschool Inholland: Topdesk kan verlopen.

5.6.1 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 activiteiten voor meer dan 50 personen.
- Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 3 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 Hogeschool Inholland.

5.6.2 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 Hogeschool Inholland.

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 (50 personen en meer) geldt een termijn van 3 werkdagen. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de dienstverlener de VVP volledig doorbelasten, indien de dienstverlener aan Hogeschool Inholland aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering tot 4 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 Hogeschool Inholland 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.

6 INKOOP, PRODUCTIE & AFVAL

6.1 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 Hogeschool Inholland.

6.2 Opslag, productie en distributie

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

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

6.3 Afvalstoffen

Dienstverlener is verantwoordelijk voor de inzameling en afvoer van statiegeldproducten. Het ingezamelde bedrag wordt gedoneerd aan een door Hogeschool Inholland gekozen goed doel.

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

De dienstverlener deponeert het afval in de containers van Hogeschool Inholland. Hogeschool Inholland 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.

7 PERSONEEL EN ORGANISATIE

7.1 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.

Hogeschool Inholland 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. Hogeschool Inholland 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.

7.2 Overname personeel

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener 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 Hogeschool Inholland worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage 3. Bijlage 3 is op te vragen via de berichtenmodule in Tendersnet bij de aanbestedende dienst.

7.3 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.

7.4 Werkvergunningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar (niet EU) medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener leidt tot een boete voor Hogeschool Inholland, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van Hogeschool Inholland 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.

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

7.5 Opleiding en training

De dienstverlener verzekert zich er tijdens de aannameprocedure van dat alle (nieuwe) personeelsleden de vaardigheden bezitten die nodig zijn voor het werk dat zij zullen doen. Als vervolgens blijkt dat de vaardigheid van enig nieuw personeelslid beneden het niveau ligt dat redelijkerwijs verwacht kan worden in een bepaalde functie, zal de dienstverlener verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor Hogeschool Inholland 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.

De dienstverlener Kan aantonen dat er deskundige instructies en trainingen aangeboden zijn aan de eigen medewerkers voor:

- Het veilig bedienen van de ter beschikking gestelde apparatuur en arbeidsmiddelen.
- Arbeidsveiligheid;
- Het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Het opvolgen van HACCP-richtlijnen.

7.6 Beloning

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

7.7 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een locatiemanager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening over alle locaties. Deze locatiemanager is het directe aanspreekpunt voor Hogeschool Inholland. 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. Hogeschool Inholland wordt hierover geïnformeerd door de dienstverlener bij eerste mogelijkheid. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat de (nieuwe) locatiemanager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

7.8 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. De vervangende medewerkers beschikken minimaal over een HACCP-opleiding. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde 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.

7.9 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correct 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.

7.10 ARBO

Hogeschool Inholland 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 Hogeschool Inholland 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 de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Inspectie van de beschikbaar gestelde arbeidsmiddelen vóór gebruik, op schade of ontbreken van veiligheidsvoorzieningen.

7.11 Bedrijfs hulpverlening (BHV)

De inschrijver is verantwoordelijk voor het volgen van een geldige branche-gerichte BHV-opleiding, waarbij altijd minimaal 1 persoon per locatie tijdens de gehele openingstijd/dienst in het bezit is van een geldig BHV-certificaat. De dienstverlener is, binnen de cateringvoorzieningen, in het bezit van een eigen EHBO-does.

7.12 Sleutels en toegangspassen

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

8 OVERLEG EN COMMUNICATIE

Hogeschool Inholland 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.

8.1 Overlegstructuur

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

	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Frequentie	1 keer per 6 weken	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen dienstverlener	Locatiemanager en Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen Hogeschool Inholland	Teamleider Proces coördinator	Contractmanager	Contractmanager Gedelegeerd directeur FZ

* Regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor Hogeschool Inholland

8.1.1 Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks plaats tussen de proces coördinator facility van Hogeschool Inholland en de locatiemanager van de dienstverlener.

Daarnaast vindt er 1 keer per 6 weken overleg plaats tussen de proces coördinator en teamleider facility 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

8.1.2 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

8.1.3 Strategisch overleg

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 Hogeschool Inholland, de dienstverlener en de branche.

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

8.1.4 Klachtenprocedure

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

Topdesk is het FMIS systeem waarmee het Facilitair Bedrijf alle meldingen van medewerkers en leveranciers registreert. Alle meldingen komen bij de facilitaire servicebalie binnen die ze naar de juiste oplosgroep door zet. De Servicebalie heeft ook een monitoringsfunctie en zal bij overschrijdingen van de responstijden actie ondernemen bij de betreffende oplosgroep.

Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener direct de contactpersoon van Hogeschool Inholland.

8.2 Transitieplan

Hogeschool Inholland hecht grote waarde aan een soepele overgang van het nieuwe contract. De dienstverlener levert, na gunning, een gedetailleerde transitieplanning aan.

9 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.

9.1.1 Kwaliteitscontroles

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 Hogeschool Inholland 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 Hogeschool Inholland, 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

Hogeschool Inholland 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 gasttevredenheidonderzoek en een mystery guest onderzoek. De dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor Hogeschool Inholland.

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-prestatiemonitor). 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 Hogeschool Inholland wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole 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.

9.2 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:

- Uitgifieruimte 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;
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- 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 Hogeschool Inholland eenmaal per dag schoongemaakt. Verontreiniging van het restaurant door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de dienstverlener opgeruimd.

De dienstverlener heeft naar Hogeschool Inholland een signalerings-verantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de dienstverlener.

Hogeschool Inholland hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. Inschrijver besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden

dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. Opdrachtnemer realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel.

Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet Inschrijver toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Schoonmaakmiddelen voldoen aan de vigerende milieu wet- en regelgeving. Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- Opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per jaar wordt er dieptereiniging georganiseerd en uitgevoerd door derden. De kosten zijn voor rekening van de dienstverlener. Deze werkzaamheden dienen buiten de openingstijden van de keuken en uitgifte te gebeuren.

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.

10 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.

10.1 Betaalwijze en omzetregistratie

Kassasysteem en geldstromen

Binnen Hogeschool Inholland wordt met PIN en contactloos betaald.

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.

Hogeschool Inholland zorgt voor de digitale aansluitingen van de afrekeningsystemen, echter dienstverlener is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de kassasystemen is gedurende de looptijd van de overeenkomst volledig voor rekening en risico van de dienstverlener.

Verkopen op rekening

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

10.1.1 Verrekening van kosten

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

Ingrediëntkosten

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

Personeelskosten

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

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

Algemene kosten

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

Variabele algemene kosten:

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

Vaste algemene kosten:

- Kantoormiddelen;
- Verzekeringskosten;
- Bacteriologisch/ hygiëneonderzoek;

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

10.2 Facturering

Facturen

Binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt Hogeschool Inholland digitaal de facturen. Op alle 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.

(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 banquetingbestelsysteem.

(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 Hogeschool Inholland, aantal afnemers (groepsgrootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

Hogeschool Inholland zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, conform de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, artikel 18.

De facturatievoorwaarden zijn bijgevoegd in bijlage 4.

10.3 Rapportage van (management) informatie

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

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 mei) aan het nieuwe schooljaar, 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;

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 maandelijks een rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI prestatieindicator;
- Duurzaamheidsrapportage
- Klachten en suggesties en verbeterplan;
- Representatieve voorzieningen (verstrekten aantallen per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten).

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 prestatieindicator;
- Voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Milieu actieplan;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

11 CONTRACTVORM EN INDEXATIE

11.1 Contractvorm

Voor de verzorging van de cateringvoorzieningen wordt met de dienstverlener een kostenneutraal contract aangegaan. Een KPI-model op kwalitatieve aspecten maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Het Programma van Eisen en de begroting (weergegeven in het prijzenblad) maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst.

Het betreft een kostenneutraal contract waarbij alle locaties gezamenlijk minimaal kostenneutraal geëxploiteerd worden.

Het uitgangspunt met betrekking tot de duur van de overeenkomst is een overeenkomst van vijf (5) jaar met de optie tot verlenging van twee maal twee (2) jaar en één maal één (1) jaar. De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 augustus 2024 en eindigt per 31 juli 2029. Het initiële contract heeft derhalve een looptijd van 5 jaar (60 maanden). De uitgangspunten voor het contract is het huidige aantal pandgebruikers (medewerkers en studenten). Door ontwikkelingen op huisvestingsgebied of binnen het onderwijs kunnen deze uitgangspunten structureel wijzigen. Structureel is hierbij minimaal 3 maanden aaneengesloten. Indien er sprake is van een structurele wijziging van het aantal pandgebruikers van 15% plus of min, zullen Hogeschool Inholland en dienstverlener met elkaar in gesprek gaan over de consequenties hiervan.

11.2 Indexatie

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd vóór 1 juni voorafgaand aan het volgende contractjaar en worden vastgesteld in overleg met Hogeschool Inholland. Het eerste moment voor indexatie is de ingang van het nieuwe contractjaar 2025/2026 en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van Hogeschool Inholland.

Indien zich tijdens deze Overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen in dit artikel, zal de dienstverlener deze aan Hogeschool Inholland melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van Hogeschool Inholland.

Verkoopprijzen

Indexatie op verkoopprijzen in de restaurants mag éénmaal per jaar plaatsvinden. Deze verhoging vindt plaats met ingang van het nieuwe schooljaar. De dienstverlener stelt hiertoe jaarlijks nieuwe voorstellen op voor de verkoopprijzen in het komende jaar, deze worden (uiterlijk 1 juni) ter informatie aan Hogeschool Inholland voorgelegd. De prijzen zijn hierbij te allen tijde marktconform. Marktconformiteit houdt in dat de prijzen vergelijkbaar zijn met zelfde organisaties, contractvorm in een vergelijkbare omgeving. De toetsing op marktconformiteit zal onderdeel zijn van het KPI-model.

Vaste Verreken Prijzen

De Vaste Verreken Prijzen (VVP) mogen jaarlijks (per nieuwe contractjaar) geïndexeerd worden volgens het CPI-indexcijfer (2015=100) voor cateringdiensten (111000) met de jaarmutatie van maart tot maart van dat betreffende jaar.

Integraal uurtarief banqueting

Het integraal uurtarief banqueting kan éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar met goedkeuring van Hogeschool Inholland worden aangepast als gevolg van wijzigingen in de geldende cao op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten.

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

De demarcatie tussen Hogeschool Inholland en dienstverlener is als volgt:

- Hogeschool Inholland draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant en de coffee corner inclusief het onderhoud van deze apparatuur, welke voldoen aan de CE-markering.
- Hogeschool Inholland draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting, welke voldoen aan de CE-markering.
- Hogeschool Inholland stelt alle gebruikershandleidingen en noodprocedures van de aanwezige apparaten en arbeidsmiddelen ter beschikking aan de opdrachtnemer.
- Hogeschool Inholland zorgt ervoor dat periodiek keuringen volgens NEN 3140 worden uitgevoerd aan alle aanwezige apparatuur en arbeidsmiddelen die eigendom zijn van Hogeschool Inholland.

- Hogeschool Inholland stelt procedures op voor het uitschakelen van apparatuur bij calamiteiten (zoals ontruiming of omgevings-/milieumelding).
- 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. Deze apparatuur voldoet aan CE-markering. Onderhoud en keuringen zijn de verantwoordelijkheid van de inschrijver en moeten dit op aanvraag aantoonbaar kunnen maken.
- Hogeschool Inholland is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, door gekwalificeerde technici.
- Hogeschool Inholland is verantwoordelijk voor de aanschaf van de espressomachines t.b.v. de coffee corners en is verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele vervanging.
- 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 banqueting, zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor Hogeschool Inholland. Bij aanvang van de overeenkomst wordt de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. In overleg met Hogeschool Inholland wordt deze inventaris (indien nodig) aangevuld door Hogeschool Inholland.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de backoffice en ten behoeve van presentatiedoeleinden en banquetingvoorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. Deze wordt vastgelegd in een inventarislijst die na gunning wordt gedeeld. 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.
- Hogeschool Inholland stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.

- Hogeschool Inholland stelt een Inholland-account beschikbaar zodat de medewerker van dienstverlener kan printen, kopiëren en scannen. .
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De dienstverlener zorgt voor een zo spoedig mogelijke melding aan opdrachtgever in het geval van veiligheidsrisico's aan apparatuur.
- De dienstverlener beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar Hogeschool Inholland.

12 CONTRACTMANAGEMENT

Hogeschool Inholland 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 op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de opdrachtnemer aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatimonitor wordt dit helder gevisualiseerd. Hogeschool Inholland en de dienstverlener komen deze prestatimonitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatimonitor maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

Hogeschool Inholland behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatimonitor. 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 prestatimonitor behoudt Hogeschool Inholland zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

Hogeschool Inholland 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

Hogeschool Inholland 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 prestatimonitor wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met Hogeschool Inholland besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.