

Programma van Eisen

Catering

Nummer aanbesteding: 2024-42

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Facilitaire Zaken

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 28 juni 2024
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
1.1	Facilitaire zaken versus Managing Agent	4
2	EISEN.....	5
2.1	Algemeen.....	5
2.2	Omschrijving Dienstverlening	5
2.3	Algemene eisen	9
2.6	Eisen m.b.t. de Communicatie.....	12
2.7	Kritische prestatie-indicatoren/Rapportage	13
2.8	Prijs en Financiële Bepalingen	14
2.9	Afleveradres	14
2.10	(Technische) Specificaties	15
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	15
3.1	Social Return on Investment.....	15
3.2	Duurzaamheid.....	15
3.3	Gezondheid	17

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: "of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig".

Gemeente Zaanstad is voornemens om een Europese openbare aanbesteding uit te zetten ten behoeve van het vernieuwen van de contracten voor het uitvoeren van de Catering. De details worden vanaf hoofdstuk 2 beschreven.

1.1 Facilitaire zaken versus Managing Agent

Gemeente Zaanstad heeft een Europese aanbesteding doorlopen om per 1 november 2024 een samenwerking te starten met een Managing Agent. De inschrijver werkt op operationeel en tactisch niveau samen met deze Managing Agent. Voor de inschrijver is de gemeente Zaanstad of de managing Agent altijd de Opdrachtgever. Om de rol van deze Managing Agent goed te begrijpen volgt hieronder een korte uitleg ten aanzien van de samenwerking met de Managing Agent (MA).

De afdeling Facilitaire Zaken (FZ) van de gemeente Zaanstad heeft voor haar afdeling een missie (waar staan we voor?), een visie (wat willen we bereiken?) en een strategie (hoe doen we dat?) opgesteld.

De **missie** van FZ is het leveren van een professionele en passende bijdrage aan het welbevinden van onze medewerkers, partners en bezoekers door het faciliteren van een prettige en inspirerende (werk)omgeving.

De **visie** van FZ is het zorgen voor en onderhouden van een gezonde, veilige en inspirerende werk- en verblijfsomgeving voor de medewerkers van de gemeente Zaanstad en haar partners, zodat die samen met de burgers invulling kunnen geven aan de maatschappelijke opgaven.

De **strategie** van FZ is het besturen van de facilitaire dienstverlening gericht op het creëren van een continue 'match' tussen vraag en aanbod met als doel het leveren wat nodig is en verwacht wordt, op tijd en tegen de juiste kwaliteit en prijs.

Het mag duidelijk zijn dat de gecontracteerde MA deze missie, visie en strategie omarmt en leidend maakt in haar dienstverlening. Juist de uit te besteden facilitaire soft services en de MA hebben een prominente rol in de uitvoering en realisatie van de missie, visie en strategie van FZ.

De afdeling FZ van de gemeente Zaanstad neemt haar positie als strateeg in de regieorganisatie in, met als doel de strategische onderwerpen en vraagstukken van medewerkers, partners en bezoekers te faciliteren.

De MA staat midden in de organisatie met een belangrijke verbindende rol tussen:

- Afdeling Facilitaire Zaken;
- 'Klanten' (lees medewerkers, partners en bezoekers) van Facilitaire Zaken;
- Gecontracteerde facilitaire Opdrachtnemers;
- Overige (facilitaire) Opdrachtnemers.

De ambitie voor de MA is dat de MA een partner voor de gemeente Zaanstad wordt en blijft, die zich herkent in de dynamiek, ontwikkelingen, veranderingen, waarden en cultuur van de gemeente Zaanstad. De MA denkt mee, adviseert en neemt eigenaarschap in deze rol. Onder de dienstverlening van de Managing Agent vallen o.a. de huismeesters, het facilitair servicepunt de evenementen coördinator en de bode.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van Inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

2.2 Omschrijving Dienstverlening

Algemeen

De producten en diensten die worden uitgevraagd worden hieronder uitgebreid beschreven vanuit de huidige situatie en bijbehorende eisen voor de gewenste situatie. Gemeente Zaanstad vraagt de Opdrachtnemer om het best passende aanbod te doen aan de hand van alle informatie die de Opdrachtgever in deze aanbesteding deelt:

Restaurantieve diensten

Het verzorgen van restaurantieve diensten voor werknemers, klanten en andere belanghebbenden binnen de locaties van de gemeente Zaanstad.

Momenteel is er een espressobar gevestigd in het Stadhuis en een Plaza bij de Omgevingsdienst.

Opdrachtgever verwacht een kwalitatief aantrekkelijk en verrassend assortiment met aandacht voor gezonde voeding, vitaliteit, inclusiviteit en duurzaamheid.

De gemeente rolt momenteel het project Zaans Werken uit. Dit bevat een gewijzigde inrichting van de ambtenarenlocaties van de gemeente. Met Zaans werken combineren we de persoonlijke voordelen van thuiswerken, met het contact en verbinding met collega's samen op kantoor. Dit betekent ook een gewijzigde inrichting en wellicht een wijziging in de catering beleving. Het Zaans Werken project in het Stadhuis kan leiden tot de mogelijke optie tot het faciliteren van een bedrijfsrestaurant waardoor de espressobar zou komen te vervallen.

Bij de Omgevingsdienst zijn ook verbouwingsplannen in de maak. Hoe dit eruit gaat zien in de toekomst is op het moment van aanbesteding nog niet bekend.

Banqueting

Hieronder valt traktatieservice, vergader-, en lunchservice, borrelarrangementen, raadscatering, evenementencatering, maaltijdservice en aanverwante dienstverlening ten behoeve van de locaties van de gemeente Zaanstad.

Catering bestuur

Op aanvraag zorgt de Opdrachtnemer voor cateringdienstverlening tijdens vergaderingen en evenementen voor de Raad en B&W.

Evenementen catering

Op aanvraag zorgt de Opdrachtnemer voor cateringdienstverlening t.b.v. bijeenkomsten en evenementen.

Op deze aanbesteding zijn de volgende aspecten out-of-scope:

- Warme, en koude dranken automaten;
- Kleinere locaties; Deze zijn voorzien van een keuken waarbij de medewerkers eigen lunch kunnen bereiden. Op deze locaties staat een warme en koude dranken automaat, een kookplaat en vaak een tostiapparaat;
- Live cooking en frituren is niet mogelijk in de espressobar en in de Plaza en is ook niet wenselijk.
- Voor bezoekers van de locaties zijn de pantry's voorzien van kunststof bekers. Deze worden in het Stadhuis gereinigd door het sociaal werkbedrijf. In de andere locaties worden ze gereinigd dmv de vaatwasser.
- Bij de Omgevingsdienst wordt gebruik gemaakt van porselein.

Uitwerking van de huidige dienstverlening is gespecificeerd in de bijlagen 01, 02, 03.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onderstaande dienstverlening:

DV, Eis 1 Het faciliteren van restauratieve voorzieningen

Op het Stadhuis

Op het centrale punt in het Stadhuis (in de foyer, het openbare gedeelte op de tweede etage) is een espressobar gerealiseerd.

De espressobar heeft een multifunctioneel karakter, waarbij de nadruk is gelegd op ontmoeten, verblijven, kleine informele bijeenkomsten en het gezamenlijk nuttigen van gezond en voedzaam eten en drinken.

De espressobar heeft een grab en go concept, waar zelf samen te stellen broodjes, luxe koffie en tussendoortjes kunnen worden gekocht tijdens openingstijden.

De Espressobar is ingericht met statafels en barkrukken. Opdrachtnemer dient de Espressobar te voorzien van een professionele espressomachine. Opdrachtnemer mag andere apparatuur voorstellen die voor het doel van de espressobar volgens Opdrachtnemer noodzakelijk zijn. Dit altijd in overleg met de Opdrachtgever.

Voor een overzicht van de huidige inventaris zie bijlage 03.

Het huidige assortiment van de espressobar bestaat o.a. uit:

- luxe koffie- en theesoorten;
- verse vruchtensappen & smoothies;
- verse soepen;
- belegde broodjes & bagels;
- sandwiches;
- zuivelproducten;
- fruit en salades;
- andere versnaperingen.

Dit is niet leidend maar ter informatie. Opdrachtgever ziet graag uw keuze en advies ten aanzien van een passend assortiment terug in het Plan van Aanpak (zie offerteleidraad paragraaf 4.2.1).

Het staat opdrachtnemer vrij om de openingstijden voor eigen rekening en risico in overleg met Opdrachtgever te verruimen.

Op het hoofdkantoor Omgevingsdienst

Op de benedenverdieping is een Plaza gerealiseerd met een assortiment dat vergelijkbaar is met die van de Espressobar van het Stadhuis.

Bezoekers maken gebruik van bekers van porselein. De medewerker van de catering dient dit eens per dag op te halen en te reinigen in de vaatwasser.

Overige locaties

Hier is restauratieve dienstverlening niet van toepassing, er kan wel op aanvraag Banqueting aangevraagd worden.

DV Eis 1.1

Opdrachtnemer dient een Businessmodel (G1) in met betrekking tot hoe de gezonde en voedzame inclusieve catering in de espressobar en Plaza vorm zou moeten krijgen, met inachtneming van:

Dat alle bezoekers, ongeacht hun achtergrond, dieetvoorkeuren en budget in de espressobar en Plaza een gezonde lunch of versnapering kunnen nuttigen. Ons motto is: 'we sluiten niemand uit' en 'keuzevrijheid staat voorop'.

Dit betekent:

- Een gevarieerd, gezond en inclusief aanbod, voor verschillende dieetwensen en religieuze achtergronden;
- Glutenvrije, veganistische, vegetarische en biologische opties;
- Transparantie over herkomst van voedsel;
- Allergenen informatie benoemen bij elk product;
- Aanbieden van seizoensproducten;
- Gebruik makend van lokale aanbieders;
- Presentatie van gerechten dient esthetisch aantrekkelijk te zijn;
- Assortiment dient voorzien te zijn van productinformatie;
- Regelmatig rotatie van gerechten om monotonie te voorkomen;
- Variërende prijsklassen om tegemoet te komen aan verschillende budgetten;
- Hoogwaardige lunch voor ieders budget;
- Specials, inhaken op actualiteit en catering acties hierop;
- Aangepaste openingstijden tijdens reces periodes;
- Voorstel om verspilling te voorkomen (in duurzaamheid);
- Geen gebruik van plastic disposables.

DV Eis 1.2

Bij de Omgevingsdienst houdt Opdrachtnemer vanuit de catering dagelijks de voorraad porseleinen mokken op de verschillende afdelingen op peil. Na de lunch wordt door het cateringpersoneel de gebruikte mokken opgehaald, afgewassen en klaargezet voor verspreiding de volgende dag.

DV, Eis 2 Banqueting:

Hieronder valt traktatieservice, vergader-, en lunchservice, borrelarrangementen, maaltijdservice en aanverwante dienstverlening ten behoeve van de locaties van de gemeente Zaanstad.

DV Eis 2.1.

Opdrachtnemer stelt een Banquetingmap samen waarin verschillende arrangementen worden aangeboden die voldoen aan de eisen en wensen van gebruikers, en aansluiten op de gezondheids- en duurzaamheidsambities van de Gemeente Zaanstad.

DV Eis 2.2

De huidige Banquetingmap bestaat uit 42% vegetarische en 15% veganistische producten. De duurzame ambitie van de Opdrachtgever is dat de eiwittransitie van dierlijk naar plantaardig voedsel geleidelijk vorm krijgt, waarbij het de intentie is dat keuzevrijheid voorop staat. Wij verwachten dat de Opdrachtnemer de gasten hierin verleidt en niet oplegt.

DV Eis 2.3

De Opdrachtnemer levert voor aanvang van contract een Banquetingmap aan die is voorzien van voorbeelden (foto's), prijzen en allergeneninformatie. Deze map wordt jaarlijks in november voorgelegd met een update voor het volgende jaar.

DV Eis 2.4

De Banquetingmap dient ten minste onderstaande items te bevatten:

1. Koffie-, thee, (fairtrade of gelijkwaardig) water, drankverstrekking;

2. Tussendoortjes incl. verschillende traktatieservices (o.a. gebakservice);
3. Ontbijtverstrekking;
4. Vergaderarrangementen;
5. Borrelarrangementen, inclusief non-alcoholisch.

DV Eis 2.5

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het klaarzetten van de bestellingen op de gevraagde locatie(s) en te zorgen voor bordjes, servetten bestek enzovoort bij bijeenkomsten alsmede het ophalen en opruimen na afloop van de desbetreffende bijeenkomst. De locatie dient op de dag zelf netjes achter gelaten te worden.

DV Eis 2.6

Op verzoek van de Opdrachtgever zorgt Opdrachtnemer voor maatwerk. Dit altijd in overleg met de Managing Agent.

DV Eis 2.7

Opdrachtnemer schakelt met Managing Agent en lokale partijen wanneer de aanvraag voor catering te omvangrijk wordt. Hiervoor kan Opdrachtnemer een management fee in rekening brengen.

DV, Eis 3 Catering bestuur

DV Eis 3.1

Opdrachtnemer verzorgt op aanvraag een koffie,- en thee arrangement tijdens de vergadering, een warme maaltijd of buffet voor de vergadering en een borrelarrangement na de vergaderingen van de Raad of B&W.

Opdrachtnemer verzorgt op de raadsavonden (zie bijlage 02) tijdens de ontvangst en de pauzes van raadsleden de koffie- en theevoorziening met personeel. Na afloop van de vergaderingen verzorgt Opdrachtgever de inclusieve borrel voor de raad.

DV Eis 3.2

Opdrachtnemer zorgt voor gevarieerde, inclusieve en gezonde maaltijden en/of buffetten tijdens de vergaderingen, voor elke doelgroep.

DV Eis 3.3

Opdrachtnemer vult de koelkasten bij in de pantry's bij het bestuur.

DV Eis 3.4

Opdrachtnemer verzorgt op dinsdag, als het bestuur aanwezig is, een inclusieve, verzorgde, gezonde lunch. Eventueel met speciale wensen.

DV Eis 3.5

Opdrachtnemer stemt af en werkt nauw samen met de bode van de Managing Agent om te zorgen dat de avond naar tevredenheid van het bestuur verloopt.

DV Eis 3.6

Opdrachtnemer schakelt waar mogelijk lokale partijen in voor de toelevering van maaltijden en/of buffetten. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan na gunning in overleg over de invulling hiervan. Hiervoor kan Opdrachtnemer een management fee in rekening brengen.

DV Eis 3.7

Opdrachtnemer zorgt voor indekken, opruimen en netjes achterlaten van de locatie.

DV, Eis 4 Evenementen catering

DV Eis 4.1

Opdrachtnemer is in staat om evenementencatering te leveren voor de verschillende locaties van Opdrachtgever. Evenementen worden door de Managing Agent, waar een evenementen coördinator in dienst is, georganiseerd in nauwe samenwerking met Opdrachtnemer. Jaarlijks worden er verschillende evenementen georganiseerd (circa 75 per jaar op het Stadhuis en circa 12 op de locatie van de Omgevingsdienst variërend van 50 tot 500 personen) zoals bijeenkomsten, recepties en ontvangsten, door internen en externen, die het reguliere cateringpakket overstijgen.

Hiervoor zijn niet altijd materialen/cateringuitrustingen standaard aanwezig. Opdrachtnemer is in staat de wensen van de Opdrachtgever uit te voeren en/of te ondersteunen bij de organisatie van evenementen, evenals het leveren van cateringvoorzieningen (inclusief inhuur aankleding, materialen etc.) tijdens deze evenementen. Voorbeelden hiervan zijn nieuwjaarsreceptie medewerkers, (uitslagenavond) verkiezingen, afscheidsrecepties, burgemeester ontbijt, kerstontbijt etc.

DV Eis 4.2

Bij aanvragen voor een evenement dient de Opdrachtnemer een aparte transparante en gedetailleerde offerte in te dienen met een specificatie van de kosten. Incl. kosten voor personeel en schoonmaak en eventuele extra's.

DV Eis 4.3

Na afloop van het evenement dient de Opdrachtnemer de restanten op te ruimen en de locatie netjes achter te laten.

DV, Eis 5 Calamiteitencatering

DV Eis 5.1

Opdrachtnemer is tevens in staat calamiteitencatering te verzorgen indien er zich "calamiteiten" voordoen. Opdrachtnemer dient hiertoe snel en adequaat te kunnen reageren. Deze calamiteiten kunnen zich ook buiten kantooruren voordoen.

2.3 Algemene eisen

A Eis 1

Opdrachtnemer is in staat om gedurende vier (4) jaar met tweemaal een optie tot verlenging van twee (2) jaar de Catering te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.

A Eis 2

De in de Overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de catering zijn fatale termijnen.

A Eis 3

Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.

A Eis 4

Opdrachtgever kan binnen het contract op basis van de veranderingen in dienstverlening of in het aantal locaties tijdens de looptijd, de dienstverlening overeenkomstig op- of afschalen. Opdrachtnemer kan hierop inspelen.

A Eis 5

Opdrachtgever is in bezit van Drank,- en Horeca vergunning.

A Eis 6

De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de eisen en normen zoals vervat in:

- De Hygiënecode voor de Contractcatering;
- HACCP wetgeving;
- MRA Leidraad Klimaat neutrale en Circulaire Inkoop, handreiking Catering;
- Coalitie akkoord '2022-2026' Slagen maken 'Duurzaamheid,- de Duurzame stad.
- Zaanse visie op Gezondheid (o.a. Zaanstad geeft het goede voorbeeld op gebied van gezond consumeren).

A Eis 7

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

A Eis 8

Opdrachtnemer levert een plan van aanpak voor implementatie aan:

Ten aanzien van de implementatie gelden de volgende eisen;

- Tijdens de implementatie heeft de Opdrachtnemer één vaste contactpersoon voor Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de implementatie de locatie uitgebreid inventariseren om zich ervan te verzekeren dat de dienstverlening tijdig kan worden overgenomen;
- Er worden geen kosten in rekening gebracht voor de implementatie en de inventarisatie;
- Borgen van soepele transitie;
- Hoe kan de Opdrachtnemer de kwaliteit van de dienstverlening te allen tijde garanderen;
- Opdrachtnemer zorgt voor een overzicht van werkafspraken en werkprotocollen per locatie;
- Hoe Opdrachtnemer verbeter-, en innovatieve voorstellen initieert;
- Opdrachtnemer draagt KPI's aan voor het meten van efficiëntieslagen en kostenbesparing. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de KPI's SMART zijn.

A Eis 9

Bestellingen en (Ver)storingsmeldingen worden gemeld via FMIS (TopDesk) en rechtstreeks doorgezet naar Opdrachtnemer. Voortgang en terugkoppeling van de (ver)storingsmeldingen loopt via Managing Agent.

2.4 Kwaliteit en Schoonmaak

KS Eis 1

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

KS Eis 2

Kwaliteitscontroles

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening en de beoordeling of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

Kwaliteitsmetingen Opdrachtnemer

Opdrachtnemer meet de interne kwaliteit minimaal éénmaal per jaar. Tevens laat de Opdrachtnemer minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met de Opdrachtgever tijdens het reguliere overleg. De Opdrachtnemer levert hierbij in een Plan van Aanpak de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan de Opdrachtgever, geeft de Opdrachtnemer dit onderbouwd aan.

Externe kwaliteitsmetingen en audits Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer verleent hieraan zijn

volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor Opdrachtgever. Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Het termijn van herstel wordt schriftelijk vastgelegd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. 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 Opdrachtgever wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van Opdrachtnemer uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

KS Eis 3

Schoonmaak

De Opdrachtgever 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:

- Uitgifteruimte 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 Espressobar en Plaza zijn kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie;
- Verontreiniging van de restauratieve ruimtes door ongelukjes worden zo snel mogelijk opgeruimd.

2.5 Personeel en Faciliteiten

PF, Eis 1

Ten aanzien van de catering medewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen:

- Vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar;
- In het bezit van een HACCP certificaat en Diploma Sociale Hygiëne;
- Klantvriendelijk, gastvrij, flexibel en efficiënt;
- Aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1;
- In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden).

Voor alle representatieve werkzaamheden geldt dat houding en gedrag van de medewerkers correct en beleefd dient te zijn. Ga respectvol met elkaar om en maak geen onderscheid in hoe je met mensen om gaat.

PF, Eis 2

Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal op basisniveau te beheersen in woord en geschrift. Voor leidinggevenden en adviserende en managementfuncties geldt dat de kennis van de Nederlandse taal, in woord en geschrift, in overeenstemming met het niveau van de functie is.

PF, Eis 3

Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen ingewerkt te worden, voordat zij hun werkzaamheden zelfstandig uit mogen voeren. Inwerken van medewerkers kan niet aan de Opdrachtgever worden doorbelast. De gemeente Zaanstad wenst geen hinder te ondervinden van kennisachterstand bij medewerkers, omdat zij niet goed zijn ingewerkt.

PF, Eis 4

Medewerkers van de Opdrachtnemer voelen zich verantwoordelijk voor de locaties en gedragen zich als onderdeel van de gemeente Zaanstad. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Bij de (tijdelijke) vervanging van personeel dient de kwaliteit van dienstverlening van de Opdrachtnemer op hetzelfde peil te blijven.

PF, Eis 5

Alle uitvoerende medewerkers van de Opdrachtnemer en van eventuele onderaannemers, oproepkrachten e.d. die vast op een locatie werkzaam zijn, dienen te allen tijde uniform en herkenbaar gekleed te gaan in bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Het kledingpakket wordt in samenspraak met de gemeente Zaanstad vastgesteld. Hierbij is duurzame en/of circulaire bedrijfskleding een pré.

PF, Eis 6

Opleiding en training van de medewerkers is de volledige verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De gemeente Zaanstad hecht waarde aan medewerkers die op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in hun vakgebied, en binnen de gemeente Zaanstad. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Trainingen en opleidingen die de gemeente Zaanstad standaard verlangt van elke medewerker van Opdrachtnemer of gecontracteerde Opdrachtnemers worden door de gemeente Zaanstad bekostigd. De uren die hiervoor nodig zijn, kunnen worden beschouwd als onderdeel van de functie en kunnen derhalve niet separaat worden doorbelast.

PF, Eis 7

Momenteel hebben een aantal medewerkers een dienstverband bij de huidige leverancier. Deze medewerkers dienen een aanbieding te ontvangen om in dienst te treden bij inschrijver conform catering CAO (zie bijlage 07 Overname personeel).

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende CAO bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Opdrachtnemer dient zijn Inschrijving te baseren op de werkelijke kosten, inclusief de overname van de medewerkers van de huidige leverancier en inclusief suppletiekosten. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract wordt niet met Opdrachtnemer onderhandeld.

PF Eis 8

Het leveren van bodedienstverlening voor het Zaanstad Beraad en raadsvergaderingen in de avonden (zie bijlage 05 voor inhoud werkzaamheden).

2.6 Eisen m.b.t. de Communicatie

C Eis 1

Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de Managing Agent, Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de Opdrachtgever.

C Eis 2

De Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat, zie hiervoor bijlage 04 communicatiematrix. De Opdrachtnemer zal hiervoor één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen deze verder in samenspraak af zodat er een heldere organisatie- en overlegstructuur ontstaat.

C Eis 3

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

C Eis 4

De Opdrachtgever heeft een Managing Agent gecontracteerd. Deze Managing Agent treedt op operationeel niveau op als afgevaardigde namens gemeente Zaanstad en is op dat vlak contractpersoon. Contractuele afspraken en afspraken op tactisch/strategisch niveau worden direct met Opdrachtgever gemaakt.

C Eis 5

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie -zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever- op enigerlei wijze openbaar te maken.

2.7 Kritische prestatie-indicatoren/Rapportage

KPI Eis 1

De Opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de Opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.

KPI Eis 2

Belevingskwaliteit van de dienstverlening is minimaal een 8 per meting.

KPI Eis 3

De dienstverlening die Opdrachtnemer levert wordt minimaal binnen 98% van de tijd geleverd binnen de afgesproken levertijd.

KPI Eis 4

De Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op bij meerdere klachten over de ingekochte dienstverlening.

KPI Eis 5

Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- De afgesproken KPI's;
- Een verbeterplan voor niet behaalde KPI's;
- Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
- De voortgang van verbetervoorstellen;
- De financiële informatie: aantal uren, uitgaven, onvoorziene (extra) uitgaven;
- Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende dienstverlening per locatie;

KPI Eis 6

- Voedselverspilling daalt elk jaar met 5% vanaf start contract.

KPI Eis 7

Opdrachtnemer dient de volgende rapportages aan te leveren per kwartaal:

- Aantal transacties in Espressobar en Plaza;
- Gemiddelde prijs per transactie;
- Aangevraagde dienstverlening in aantallen en percentage verdeeld in vlees, vegetarisch en veganistisch in het kader van de inclusieve catering;
- Aantal klachten;
- Overzicht voedselverspilling in kilo's.

2.8 Prijs en Financiële Bepalingen

FB Eis 1

Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vak afdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.

Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen naar crediteuren@zaanstad.nl.

De factuur is voorzien van een overzicht met totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen per locatie.

FB Eis 2

Inschrijver offreert een prijs voor de dienstverlening op basis van vaste uurtarieven per onderdeel.

In het Prijzenblad (bijlage 06) is deze uitsplitsing duidelijk gemaakt.

Afrekening vindt plaats op basis van werkelijke inzet.

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor het gehele aanbod. De Opdrachtnemer is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten. 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 tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Vanaf 01 januari 2026 kunnen de prijzen éénmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van CBS 562 Kantines en Catering. Uiterlijk in november van het lopende jaar dient deze aanvraag ingediend te worden. Indexering kan pas doorberekend worden nadat tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenstemming is bereikt en dat dit door de Opdrachtgever schriftelijk is bevestigd.

Alle op te geven prijzen:

- Zijn inclusief de nu bekende CAO wijzigingen;
- Zijn inclusief alle eventuele opslagen;
- De prijsstelling is vrij, waarbij de Opdrachtgever aantoont dat het om marktconforme prijzen gaat;
- De Opdrachtgever verwacht een transparante calculatie;
- Dienen exclusief BTW te worden opgegeven;
- Zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.
- Er kunnen geen aparte kosten in rekening worden gebracht voor bv. overhead, kleding, roostering, reiskosten en overige kosten.

FB Eis 3

In de eerste twee (2) weken van een nieuw kalenderjaar dient er een medewerker met financiële kennis beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen i.v.m. de jaarafsluiting.

2.9 Afleveradres

Af Eis 1

Alle producten en diensten worden geleverd op de adressen zoals vermeld in bijlage 01, Locatieoverzicht.

Indien gemeente Zaanstad vanuit haar rol als kerngemeente aan gelieerde organisaties of andere buurgemeenten dienstverlening dient te leveren, worden deze adressen mogelijk toegevoegd.

Opdrachtnemer bepaalt hierin zelf de meest efficiënte manier van levering.

2.10 (Technische) Specificaties

TS Eis 1

- Het magazijn is beschikbaar voor voorraadbeheer. Opdrachtnemer dient deze netjes te houden;
- Opdrachtgever zorgt voor een datalijn waaraan de kassa's gekoppeld kunnen worden;
- Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het kassasysteem;
- De volledig ingerichte (spoel)keuken is eigendom van Opdrachtgever;
- Koelingen/vriezers zijn eigendom van Opdrachtgever;
- Porselein, glaswerk en bestek van alle locaties zijn eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende bestek en porselein voor de catering en banqueting diensten, evenals materialen en middelen voor de eigen productie. Jaarlijks wordt er een inventarisatieronde gedaan en in overleg met Opdrachtgever wordt er, na indienen van offerte, een aanvulling op de inventaris gedaan. De kosten zijn voor Opdrachtgever. Onderverdeling klein- en grootkeukenmateriaal welke aanwezig is, inclusief eigenaarschap, staat gespecificeerd in bijlage 03. Deze materialen en inventaris in eigendom worden door Opdrachtgever jaarlijks gekeurd;
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze middelen;
- Opdrachtgever stelt ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- Opdrachtnemer mag, in overleg, extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de Opdrachtnemer.

3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt Opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 1.1 van de offerteleidraad).

SROI Eis 1

Gemeente Zaanstad biedt kansen voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Voor dit contract is minimaal 5% van SROI kansrijk voor de overeenkomst. Inschrijver dient aan te geven hoe hij daar invulling aan kan geven.

3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid.

Gemeente Zaanstad heeft als doelstelling om vanaf 2040 klimaatneutraal te opereren en in 2050 volledig circulair. Hiervoor is bijvoorbeeld in het Stadhuis een warmte en koude opslag en is het lopende

energiecontract “regionaal groen” en zullen er alternatieve energiebronnen ontwikkeld en geïmplementeerd worden in de gemeente, is er fors geïnvesteerd in elektrisch vervoer etc.

Daarnaast heeft Zaanstad de ambitie om te werken naar 100% circulair inkopen. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten, het te leveren assortiment, de logistiek, verpakkingsmaterialen en presentatiematerialen en het productieproces. Een van de ambities van deze aanbesteding is dan ook een zo circulaire mogelijke inkoop van catering.

Opdrachtnemer dient ten minste te voldoen aan de volgende duurzaamheidscriteria:

D Eis 1

Over alle onderstaande duurzaamheidseisen rapporteert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst. Duurzaamheid is een vast agendapunt voor het Tactisch en Strategisch overleg. Uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer de Opdrachtgever bij de rapportage voorziet van objectief bewijsmateriaal. De contractmanager zal hierover nadere afspraken maken met de Opdrachtnemer.

D Eis 2

Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst in de kostprijs van de dienstverlening opgenomen. Ten aanzien van duurzaamheid kunnen er daarom geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht.

D Eis 3

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI): samenwerken in de keten met als doel een transparante, eerlijke en duurzame keten (waaronder een eerlijke prijs, een leefbaar inkomen voor de producent en CO2-reductie). Opdrachtnemer rapporteert over haar genomen inspanningen aan de gemeente Zaanstad.

Eis 4

Gezonde voeding waarbij assortiment minimaal voldoet aan “niveau ‘zilver’ van het Voedingscentrum. Met niveau zilver wordt bedoeld: minstens 60% van het aanbod eten en drinken in het uitgestalde aanbod en/of automaat is een betere keuze.

D Eis 5

Bij verpakkingsmateriaal en disposables wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van recyclebare bio-based grondstoffen. Daarbij worden er zo min mogelijk mono-verpakkingen gebruikt.

D Eis 6

Opdrachtnemer zorgt voor goede afvalscheiding en maakt zoveel mogelijk gebruik van de verschillende reststromen. Opdrachtnemer werkt samen met MA en overige leveranciers aan opdracht naar Zero waste office.

D Eis 7

Opdrachtnemer zorgt voor een goed inzamelings(statiegeld)systeem voor blikjes en flesjes.

D Eis 8

Opdrachtnemer zorgt voor een uitlever,- en inzamelingssysteem voor de kunststof bekertjes die uitgegeven worden in de espressobar en Plaza.

D Eis 9

Opdrachtnemer zorgt voor een ‘good to go’ concept om restanten een goede bestemming te geven en om verspilling tegen te gaan.

3.3 Gezondheid

De Gemeente Zaanstad heeft 'gezondheid' als belangrijke opgave aangewezen. Het is onze ambitie dat Zaankanters zich in 2024 positief gezond(er) voelen en gezonde keuzes kunnen maken, in een omgeving die uitnodigt tot gezond gedrag. Het is ons streven dat Zaanstad in 2024 minstens net zo gezond is als het gemiddelde van vergelijkbare grote stedelijke gemeenten (G40-gemeenten). Als er één rol is weggelegd voor de gemeente, dan is het de voorbeeldrol. Om van anderen te verlangen dat zij de gezonde boodschap met ons verspreiden, moeten we beginnen bij onszelf. Hiermee bedoelen we het College van B&W, de Raad, de ambtelijke organisatie, het stadhuis, haar omgeving en ook de gecontracteerde en verbonden partijen. Voor inwoners zijn we allemaal ambassadeurs van de Gemeente Zaanstad en van ons beleid. Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van gezondheid. Een van de ambities van deze aanbesteding is dan ook een zo gezond mogelijke catering, waarbij niemand wordt uitgesloten.

G Eis 1

De gemeente Zaanstad wil de medewerkers niet dwingen tot gezond gedrag, want dat werkt niet, maar we willen wel motiveren en ondersteunen door de gezonde keuze de makkelijke keuze te maken. Opdrachtnemer komt daarom met een plan hoe deze de gebruiker gaat motiveren/verleiden om de gezonde keuze te maken.

G Eis 2

Gezonde voeding waarbij assortiment minimaal voldoet aan "niveau 'zilver' van het Voedingscentrum[1]. (zilver: minstens 60% van het aanbod eten en drinken in het uitgestalde aanbod en/of automaat is een betere keuze). Deze eis geldt ook voor de Banqueting.

G Eis 3

In de assortimentskeuze zijn er meer plantaardige eiwitten en minder dierlijke eiwitten, minder bewerkt voedsel, minder toegevoegde suiker, minder zout meer vers, meer uit het seizoen en bij voorkeur lokaal geproduceerd of geteeld.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl