

Programma van Eisen

**BEDRIJFSHORECA VOOR DE ENERGY & HEALTH
CAMPUS**



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
Doelstellingen EN UITGANGSPUNTEN	4
1. DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN	4
1.1. huidige situatie	4
1.2. kengetallen	4
1.3. DOELSTELLINGEN	5
1.4. energy & health campus	5
1.5. contractorspark	6
1.6. gastprofiel	6
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	9
2. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	9
2.1. vitaliteit en gezondheid	9
2.2. Inclusiviteit	9
2.3. Duurzaamheid	10
2.4. Circulariteit	10
2.5. Milieu	11
2.6. vervoer op de campus	11
dienstverlening	11
3. RESTAURANT	11
3.1. Assortiment	11
3.2. Afrekenen	12
3.3. Gratis verstrekkingen	12
3.4. Afruimorganisatie	12
4. ESPRESSOBAR	12
4.1. Afrekenen	12
4.2. Gratis verstrekkingen	12
4.3. Afruimorganisatie	13
5. SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE	13
5.1. Signing en presentatie	13
5.2. Promotie	13
6. PRIJSBELEID	13
7. PALLAS ALKMAAR	13

8. WERKFRUIT	14
9. ONDERHOUD WARME DRANKEN AUTOMATEN	14
10. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK	14
10.1. hijsen en strijken van vlaggen	14
10.2. Banquetingmap	15
10.3. Vergaderservice	15
10.4. Banqueting	16
10.5. Evenementen en maatwerk	16
10.6. Exclusiviteit	16
10.7. Vaste verrekenprijs	17
10.8. Reserveringen en annuleringen	17
algemene informatie, processen en contract	17
11. INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL	17
11.1. leveranciers	17
11.2. Opslag, productie en distributie	17
11.3. Afvalstoffen	17
12. PERSONEEL EN ORGANISATIE	18
12.1. algemeen	18
12.2. Overname personeel	18
12.3. personele bezetting en continuïteit	18
12.4. Werkvergunningen	18
12.5. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	18
12.6. Opleiding en training	18
12.7. beveiliging energy & health campus	19
12.8. Beloning	19
12.9. Dagelijkse aansturing	19
12.10. Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	20
12.11. Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	20
12.12. ARBO	20
12.13. Bedrijfs hulpverlening (BHV)	20
13. OVERLEG EN COMMUNICATIE	20
13.1. overlegstructuur	20
13.2. Operationeel overleg	21
13.3. Tactisch overleg	21

13.4. Strategisch overleg	21
13.5. Klachtenprocedure	21
13.6. Transitieplan.....	21
14. KWALITEIT EN SCHOONMAAK	22
14.1. Kwaliteitscontroles	22
14.2. Schoonmaak	22
15. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO	23
15.1. betaalwijze en omzetregistratie	23
15.2. verrekening van kosten	23
15.3. Facturering.....	24
15.4. rapportage van (management) informatie	24
16. CONTRACTVORM EN INDEXATIE.....	25
16.1. contractvorm	25
16.2. aanneemsom.....	25
16.3. Indexatie	25
16.4. regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	26
17. CONTRACTMANAGEMENT	27
17.1. prestatie-monitor	27
Bijlagen	28
E.1 PLATTEGROND CONTRACTORSPARK	28
E.2 SCHETSEN RESTAURANT	28
E.3 VERKOOPPRIJZEN RESTAURANT & ESPRESSO BAR	28
E.4 OVERNAMELIJST PERSONEEL	28
E.5 HORECAPROFIELEN	28

INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de verzorging van de bedrijfshoreca op de Energy & Health Campus (hierna EHC) worden beschreven. Dit programma van eisen beschrijft de volgende onderdelen:

- Doelstellingen en huidige situatie
- Gastprofielen per duinbedrijf
- Dienstverlening
- Beschrijving van de campus
- Algemene informatie en processen

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

Scope van de dienstverlening

De voorzieningen die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- de exploitatie van het restaurant in het gebouw Forum;
- de exploitatie van de espressobar in het gebouw Forum;
- de verzorging van de vergader- en lunchservice op de EHC;
- de verzorging van banqueting en evenementen op de EHC;
- het verzorgen van lunches en banquetingactiviteiten bij PALLAS Alkmaar;
- het dagelijks onderhouden en bijvullen van de warme drankenautomaten op de NRG en JRC.

De locaties die binnen de scope vallen zijn:

- Energy & Health Campus, Westerduinweg 3, 1755 LE Petten
- PALLAS Alkmaar, Comeniusstraat 8, 1817 MS Alkmaar

Gedurende de contractperiode kunnen locaties en dienstverlening worden toegevoegd of onttrokken ten aanzien van de bedrijfshoreca voorzieningen.

DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

1. DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

In de onderstaande paragrafen worden de huidige situatie en de doelstellingen beschreven. De huidige situatie dient als informatie en de doelstellingen zijn de doelen die EHC wenst te bereiken gedurende de overeenkomst. Daarnaast wordt er informatie verstrekt over de EHC en de diversiteit aan gasten.

1.1. HUIDIGE SITUATIE

De huidige horecapartner verzorgt momenteel het bedrijfsrestaurant en de kof-fiecorner op het Forum bij NRG, de lunchvoorziening en banqueting bij PAL-LAS Alkmaar en de banqueting en evenementen binnen EHC. Per heden ver-zorgen de medewerkers van de horecapartner ook het onderhoud van de warme drankenautomaten bij NRG en JRC. Alle bedrijven die onderdeel zijn van EHC mogen gebruik maken van het bedrijfsrestaurant en de banqueting-activiteiten. Dagelijks wordt het bedrijfsrestaurant bezocht door diverse natio-nale en internationale medewerkers. Het assortiment is afgestemd op de di-verse doelgroepen. Het assortiment bestaat onder andere uit belegde broodjes, salades, soepen en warme maaltijden.

De banquetingomzet (excl. PALLAS Alkmaar) bedroeg in 2023 €370.000,00. Hier zijn geen rechten aan te ontfen.

1.2. KENGETALLEN

Onderstaand zijn de kengetallen van de espressobar en het restaurant weerge-geven. Deze kengetallen zijn tot stand gekomen met behulp van de manage-mentinformatie uit 2023. Voor locatie PALLAS Alkmaar zijn de gegevens ge-baseerd op de eerste twee maanden van de pilot (november en december 2023). Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontfen. De gemiddelde besteding is inclusief btw.

RESTAURANT FORUM	ESPRESSO BAR	RESTAURANT
Gemiddeld aantal gasten per dag	57	208
Gemiddelde besteding	€ 4,16	€ 5,81

Het restaurant en de espressobar zijn gemiddeld 255 dagen per jaar geopend.

RESTAURANT PALLAS ALKMAAR	
Gemiddeld aantal transacties per week	35
Gemiddelde besteding	€5,71

De verdeling van het aantal medewerkers per bedrijf dat onderdeel is van de EHC, is als volgt:

BEDRIJF	AANTAL MEDEWERKERS	DAGELIJKS AANWEZIG
NRG	820 medewerkers	500 tot 600 medewerkers
TNO	265 medewerkers	120 tot 130 medewerkers
Curium	435 medewerkers	150 medewerkers
PALLAS (Petten)	300 tot 400 mede-werkers	Onbekend
PALLAS (Alkmaar)	105 medewerkers	Onbekend
JRC (European Com-mission)	150 medewerkers	60 tot 130 medewerkers

**aan deze aantallen zijn geen rechten te ontfen*

1.3. DOELSTELLINGEN

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

EHC verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- De horecapartner betrouwbaar is.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder wordt gecommuniceerd.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de horecapartner 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 partnerschap met duidelijke afspraken.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft EHC onderstaande doelstellingen gesteld.

- EHC wenst een horecapartner die meedenkt over de ambitie op gezonde voeding. De horecapartner geeft voorlichting omtrent dit thema om bewustwording te laten groeien en zorgt dat gasten (on)bewust voor de gezonde keuze kiezen.
- EHC wenst een horecapartner die zich opstelt als partner – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen in samenwerking met NRG en omliggende duinbedrijven.
- EHC wenst dat de gasten van de bedrijfshorecavoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de medewerkers (doelgroepen) van alle bedrijven op de EHC en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment is op elke locatie vers, gezond, gevarieerd en van een goede prijs-kwaliteit verhouding.

- EHC hecht er belang aan dat met sociaal ondernemerschap nieuwe activiteiten en uitbreiding van de dienstverlening wordt geïnitieerd om zo een actieve bijdrage te leveren aan het creëren van verbondenheid op de EHC waar iedereen zich welkom voelt. Van de horecapartner wordt een proactieve houding en geen afwachtende houding verwacht.
- EHC ziet een belangrijke taak voor de horecapartner in het stimuleren van de lokale producten. De horecapartner betreft bij inkoop lokale leveranciers.
- EHC wenst dat de kwaliteit van de bedrijfshorecamedewerkers op een goed tot uitstekend niveau ligt. Termen die daarbij horen zijn: representatief, horecamatige aanpak, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam, vaardig en in het bezit van voldoende vak- en productkennis.
- EHC wenst een flexibel contract af te sluiten met de horecapartner zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

1.4. ENERGY & HEALTH CAMPUS

Innovaties door bundeling van krachten. Op de Energy & Health Campus in de Pettemer duinen tref je een unieke combinatie van samenwerkende partners aan. Deze inspirerende plek is de thuisbasis van mensen die werken aan nieuwe technologieën en producten voor duurzame energie en nucleaire geneesmiddelen. Door kennis, faciliteiten en samenwerking te bundelen, is het mogelijk om vanaf de eerste ontwikkeling tot aan regelgeving en productie daadwerkelijk zaken gedaan te krijgen.

Met de uitgebreide technische kennis en het brede scala aan faciliteiten wil EHC zich verder openstellen en nieuwe innovatieve partners uitnodigen. Gloednieuwe faciliteiten zijn in aanbouw zoals het FIELD-LAB voor onderzoek naar nucleaire therapie: een project dat bedrijfsleven, onderwijs en overheid met elkaar verbindt en het Solar Lab voor onderzoek naar duurzame energieproductie. Er komt een Nucleair Health Centre met een nieuwe, ultramoderne reactor.

Het zit in de aard van EHC om steeds verder te gaan en bij te dragen aan een duurzamere en gezondere wereld. De prachtige en rustige ligging in de duinen heeft zich bewezen als een perfecte setting voor probleemoplossing en innovatie op hoog niveau. Ze nodigen talent en belangrijke spelers uit de hele wereld uit om hier samen met hen te werken aan wereldwijde maatschappelijke uitdagingen. Ze zijn zonder twijfel van plan om een van 's werelds toonaangevende energie- en gezondheidscampussen te worden. Hun slogan luidt “We do better together”.

De EHC is meer dan een verzameling gebouwen. De organisaties op de campus en hun nationale en internationale samenwerkingspartners, komen sneller tot succesvolle ontwikkelingen door hun krachten te bundelen. De faciliteiten en gebouwen op de campus ondersteunen die drijfveer om te innoveren in een omgeving die inspireert, uitdaagt en partijen met elkaar verbindt.

Van bedrijventerrein tot community. De EHC brengt meer dan 1.600 medewerkers op de campus met elkaar in contact. Zij werken bij de organisaties zoals in hoofdstuk 1 zijn weergegeven. Op de EHC wordt ingezet op samenwerking, open innovatie en de ontwikkeling van een community. Hoe? Door gezamenlijke ambities vast te stellen en door elkaar te leren kennen op onder andere events, workshops, door samen te sporten op de campus maar ook door eten & drinken.

"De Energy & Health Campus streeft ernaar de medewerkers van de duinbedrijven zich met elkaar te laten verbinden via community building. Hierbij staan beweging en gezondheid centraal in de diverse evenementen en bijeenkomsten die worden georganiseerd. In samenwerking met de horecapartner zet het team van de Energy & Health Campus zich in om de deelnemers actief te betrekken bij activiteiten, onder andere door (gezonde)voeding, dranken en versnaperingen te bieden. Van een horecapartner verwachten wij hierin een proactieve en creatieve rol bij evenementen, bezoeken, lezingen en zelf geïnitieerde activiteiten."

Zie voor meer informatie <https://ehcampus.com/>

1.5. CONTRACTORSPARK

De bouw van de nieuwe PALLAS reactor op de EHC vindt plaats op het contractorspark per 2025. Dagelijks zullen hier 300 tot 400 medewerkers aanwezig zijn die aan deze nieuwbouw bijdragen. Dit zijn met name bouwvakkers en projectleiders. Een plattegrond van het park is toegevoegd in bijlage E.1. Er is geen horeca aanwezig op het contractorspark. De verzorging of invulling van de (optionele) horeca van dit park, is aan de expertise van de horecapartner. De kosten van de (mogelijke) invulling worden te zijner tijd met NRG overeengekomen. Deze kosten worden niet meegenomen in de huidige aanneemsom en hoeven derhalve niet te worden afgeprijsd. De bouwplaats heeft een beveiligingsschil gelijk aan “algemeen”. De uitleg van deze schillen vindt u in hoofdstuk 12.7.

1.6. GASTPROFIEL

Binnen de EHC werkt een grote diversiteit aan mensen. Nationaal, internationaal, jong en oud. Allen met een eigen karakter en drijfveren. Onderstaand is per duinbedrijf een korte beschrijving weergegeven over het gastprofiel en indien beschikbaar het meest dominante horecaprofiel. De uitwerking van het horecaprofiel per duinbedrijf (beschikbaar van NRG, Curium en PALLAS) is weergegeven in bijlage E.4.

NRG

NRG is wereldmarktleider in de levering van nucleaire medicijnen (medische isotopen). Dagelijks zijn meer dan 30.000 patiënten wereldwijd voor hun behandeling afhankelijk van hun medische grondstoffen. NRG hanteert drie kenwaarden. De eerste twee: Veilig en Betrouwbaar, vormen het fundament voor al hun handelen. De derde kernwaarde “ondernemend” past bij een mentaliteit van slagkracht, ondernemerschap en samenwerken met klanten en partners. Bij NRG werkt 90% met een nationale achtergrond en 10% met een internationale achtergrond. Van de werknemers is 79% man en 21% vrouw. De medewerkers van NRG werken o.a. in techniek, operationele functies, staffuncties of consultancy. De gemiddelde leeftijd bij NRG ligt tussen de 41 en 55 jaar. Men luncht veelal met eigen boterhammen op locatie, of koopt een item ter

aanvulling op hun eigen lunch. De meeste medewerkers lunchen tussen 12.00 uur en 13.00 uur.

Het meest dominante horecaprofiel bij NRG is het “spontaan en gezellige” profiel wat door 32% door de medewerkers wordt vertegenwoordigd. Dit wordt gevolgd door “vertrouwd en makkelijk” waar 23% van de medewerkers onder vallen. De overige profielen zijn allemaal vertegenwoordigd, maar in mindere mate. De belangrijkste waarden voor het “spontaan en gezellige” profiel zijn: verbondenheid, vriendschap, gezelligheid, harmonie en plezier. Het menu moet hierbij uitgebreid zijn, vernieuwend maar ook herkenbaar. De prijs- kwaliteitverhouding is belangrijk en men is gevoelig voor aanbiedingen.

JRC (Europese Commissie)

JRC voert wetenschappelijk onderzoek uit dat bijdraagt aan een positieve impact op de samenleving door politieke besluitvorming te informeren met wetenschappelijk bewijs. Ze werken nauw samen met Europese onderzoeks- en beleidsorganisaties, agentschappen en instellingen zoals het Europees parlement en de Verenigde Naties.

De sfeer binnen JRC wordt beschreven als informeel. 99% van de medewerkers is internationaal. Voorkomende nationaliteiten zijn Italiaans, Spaans, Grieks, Belgisch, Iers en Oost-Europees. Bij JRC is 60% man en 40% vrouw. De medewerkers zijn veelal hoogopgeleid middels een universitaire opleiding. De gemiddelde leeftijd ligt tussen de 30 en 55 jaar. De meerderheid van de medewerkers luncht in het bedrijfsrestaurant in het Forum. Het overige deel neemt een eigen lunch mee en luncht op eigen locatie. De voornaamste reden om niet bij Forum te lunchen is de afstand tot de locatie (circa 1 kilometer). De meeste medewerkers lunchen tussen 12.30 uur en 13.00 uur.

Voor JRC is het horecaprofiel niet bekend.

Curium

Samengevat is Curium in Petten een producent en leverancier voor de nucleaire geneeskunde. De fabriek in Petten is gespecialiseerd in het maken, verwerken en distribueren van medische isotopen.

De sfeer binnen Curium wordt beschreven als formeel en gericht op samenwerken. De verdeling in gender is onbekend. Het opleidingsniveau van de medewerkers is divers en varieert tussen MBO, HBO en WO aangevuld met enkele diverse opleidingen. De meeste medewerkers zijn ouder dan 40 jaar. Het lunchgedrag is verdeeld in lunchen in het restaurant (Forum), producten kopen in het restaurant (Forum) en opeten op de eigen locatie. Medewerkers brengen ook hun eigen lunch mee. Als medewerkers niet lunchen in het restaurant (Forum) dan lunchen op de eigen locatie of gaan ze wandelen. De meeste medewerkers maken tussen 12:00 uur en 13:30 uur gebruik van de lunch.

Het meest dominante horecaprofiel binnen Curium is het “spontaan en gezellige” profiel dat door 36% door de medewerkers wordt vertegenwoordigd. Dit wordt gevolgd door “vertrouw en makkelijk” waar 23% van de medewerkers onder vallen. De overige profielen zijn allemaal vertegenwoordigd, maar in mindere mate.

TNO

De Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek, hierna te noemen TNO, is een moderne unit gestuurde research- en kennisorganisatie en is in 1932 bij wet opgericht om wetenschappelijk onderzoek toepasbaar te maken voor bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties en daardoor het innovatief vermogen te versterken. TNO is een publiek-rechtelijke organisatie en functioneert onder ministeriële verantwoordelijkheid van de minister van Economische Zaken, maar voert als organisatie zelfstandig haar taken uit.

Het is de kracht van TNO dat uiteenlopende wetenschapsterreinen gecombineerd worden om baanbrekende en duurzame oplossingen te creëren. Dat doet TNO in steeds sterkere mate door samen te werken met overheden, bedrijfsleven, andere kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties, nationaal en internationaal. TNO stimuleert door haar werkzaamheden economische groei en maatschappelijke vernieuwing.

De missie van TNO is dat “TNO verbindt mensen en kennis om innovatie te creëren die de concurrentiekracht van bedrijven en het welzijn van de samenleving duurzaam versterken”. Het doel van TNO is te verbinden, veranderen en versnellen: “Innovation for Life”.

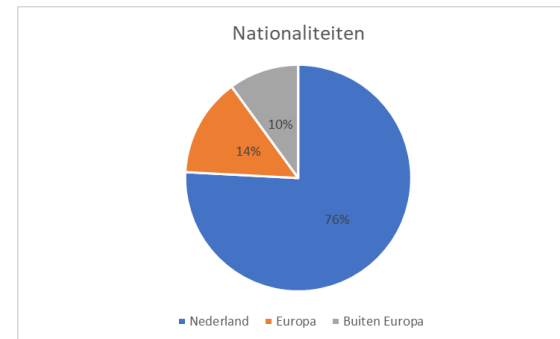
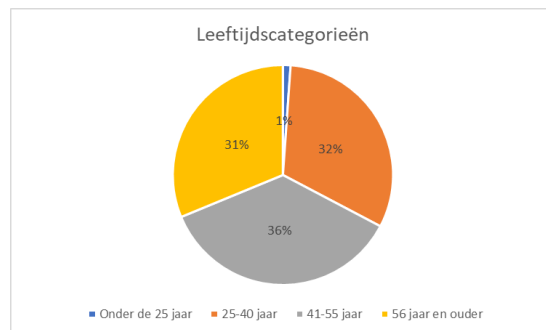
TNO richt zich op innovaties voor 6 domeinen:

1. Defence, Safety & Security
2. Mobility & Built Environment
3. ICT, Strategy & Policy
4. High Tech Industry
5. Healthy Living & Work
6. Energy & Materials Transition



De 6 organisatie-domeinen zijn marktgericht en herkenbaar voor klanten en partners van TNO.

Bij TNO Petten werken momenteel 269 medewerkers. De sfeer binnen TNO wordt beschreven als informeel. Van de 269 medewerkers is 25% vrouw en 75% man. Het horecaprofiel is binnen TNO niet bekend. De leeftijden en nationaliteiten zijn als volgt verdeeld:



PALLAS

PALLAS is een nucleair bouwbedrijf, gevestigd in Alkmaar. PALLAS bouwt een veilige en ultramoderne productiefaciliteit die 's werelds toonaangevende producent van radio-isotopen voor nucleaire technologie mogelijk zal maken. PALLAS is ervan overtuigd een essentiële bijdrage te leveren aan de nucleaire geneeskunde en nucleair onderzoek en is toekomstige maatstaf voor de ontwikkelingen op dit gebied.

Bij PALLAS werken 105 vaste medewerkers en 300 inhuurkrachten. Deze inhuurkrachten werken zowel op kantoor als op de bouwplaats. De sfeer is informeel.

De meerderheid van de medewerkers bij PALLAS heeft een Nederlandse afkomst (67%). Bij PALLAS werken ze samen met meer dan 20 nationaliteiten, grotendeels Nederlands, Argentijns en Spaans. Binnen PALLAS is 64% man en 36% vrouw. De gemiddelde leeftijd bij PALLAS is 42 jaar. De medewerkers van PALLAS lunchen gemiddeld twee à drie keer per week in het restaurant in Alkmaar. De reden dat men niet dagelijks gebruik maakt van de lunchvoorziening is 1) betaalbaarheid 2) men luncht tijdens een vergadering of 3) bij mooi weer gaat men naar buiten met een eigen lunch. Er wordt met name tussen 12.00 uur en 13.30 uur geluncht, waarbij de internationale doelgroep later luncht dan de Nederlandse.

Het meest dominante horecaprofiel bij PALLAS is het “authentiek en bewuste” profiel. Deze wordt door 27% van de medewerkers vertegenwoordigd. Het authentiek en bewuste profiel staat voor milieubewust, duurzaam en creatief. Ze zijn op zoek naar een authentieke ervaring en bezoeken frequent de (bedrijfs) horeca. Dit wordt gevolgd door het “spontaan en gezellige” profiel waar 23% van de medewerkers onder vallen. De andere profielen zijn ook vertegenwoordigd, maar in mindere mate.

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

2. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

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

2.1. VITALITEIT EN GEZONDHEID

EHC wil een omgeving creëren die bijdraagt aan de vitaliteit van de medewerkers. Een verantwoord en voedzaam voedingspatroon is daar onderdeel van. Ongezonde producten verdwijnen niet uit het assortiment en medewerkers hebben een eigen verantwoordelijkheid in de keuze van deze producten. Vanuit de horecapartner wordt het kopen van gezonde producten aantrekkelijk gemaakt door medewerkers (on)bewust een duwtje in de goede richting te geven.

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

2.2. INCLUSIVITEIT

Binnen de bedrijfshorecavoorzieningen van EHC is structurele aandacht voor diversiteit en inclusiviteit. Er worden arbeidskansen geboden voor iedereen en er wordt geluisterd naar de voedingsbehoeften van alle gasten. Het restaurant en de espressobar is het visitekaartje van EHC. Om voor iedere gast toegankelijk te zijn en te blijven, worden verrassende menu's geserveerd en worden gasten meegenomen in diverse foodcultures.

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

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zal een minimumeis aan de horecapartner worden gesteld van minimaal 5% van de aanneemsom. Het is niet de bedoeling dat door het stellen van deze eis er verdringing op de arbeidsmarkt plaatsvindt. Naast een social return percentage kan de horecapartner ook inzetten op sociale inkoop. Dit betekent dat hij producten inkoopt die gemaakt zijn door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

2.3. DUURZAAMHEID

EHC vindt het belangrijk op het gebied van duurzaamheid aan te sluiten bij de regelgeving van de Nederlandse overheid.

De **ambities** van EHC op het gebied van duurzaamheid zijn:

- Bijdragen aan de eiwittransitie in de verhouding 80% plantaardig en 20% dierlijk in 2030 voor zowel het bedrijfsrestaurant als het banqueting assortiment.
- Geen voedselverspilling.
- Een plasticvrij restaurant te beginnen aan de voorkant.
- Lokale ondernemers wordt regelmatig een podium geboden.
- Seizoensgebonden producten zijn te allen tijde de basis van het assortiment.

Op het gebied van duurzaamheid is het de wens de CO₂ en CO₂ equivalente uitstoot in scope 1 en 2 als gevolg van haar activiteiten reduceren. Vanuit scope 3 worden ook dienstverleners gevraagd om actief hieraan mee te werken.

Scope 1: Vastgoed, nieuwbouw en verbouw.

Scope 2: Inkoop van en gebruik van energie en grondstoffen.

Scope 3: Uitstoot van impact van dienstverlening op het terrein.

Concreet zijn de volgende doelen gesteld:

- In 2030 wordt in totaliteit 34% minder CO₂ uitgestoten uit ten opzichte van 2022.
- In 2050 is er een netto uitstoot van 0.

In scope 3 wordt van dienstverleners gevraagd om aan de volgende aspecten een invulling te geven aan de dienstverlening.

- Het werken naar een CO₂-neutrale bedrijfsvoering waarbij elk jaar focus ligt op het terugdringen van de uitstoot. Hierin wordt niet alleen de inkoop en verwerking van producten meegenomen, maar ook transport van personeel en producten (over het terrein).
- Een passend (plantaardig) assortiment neerzetten met groeimodel richting de toekomst.
- Het terugdringen van verpakkingsmateriaal waarbij gebruik van plastic zoveel mogelijk wordt vermeden.
- Het werken met (seizoensgebonden) producten waarbij lokale producenten een rol spelen.
- Het voorkomen van (voedsel)verspilling waarbij hergebruik van (etens)resten als kans wordt gezien.
- Producten voorzien/gebruiken van/met een duurzaamheidskenmerk of certificaat waarmee bijgedragen wordt aan de ambities om gebruik te maken van een eerlijke, gezonde en transparante (voedsel)keten.
- Circulariteit, invulling hiervan als kans voor de horecapartner.
- Social Return, waar mogelijk inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

2.4. CIRCULARITEIT

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

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

- Het minimaliseren van het energieverbruik.
- Het maximaal in omloop houden van producten, materialen en grondstoffen.

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

2.5. MILIEU

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

2.6. VERVOER OP DE CAMPUS

Vervoersbewegingen op de campus komen regelmatig voor bij onder andere banqueting aanvragen binnen EHC en het onderhouden van de warme drankenautomaten bij JRC. Deze vervoersbewegingen zijn bij voorkeur emissieloos en worden zo efficiënt en duurzaam mogelijk uitgevoerd.

DIENTSTVERLENING

In de volgende hoofdstukken wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de bedrijfshorecavoorzieningen.

3. RESTAURANT

Het restaurant is gesitueerd op de eerste verdieping in het Forum (gebouw 32). Het restaurant is eigendom van NRG en voorzien van een ruime bereidingskeuken, diverse uitgiftepunten en een spoelkeuken. Het restaurant heeft 320 zitplaatsen. NRG heeft de ambitie om op korte termijn de inrichting van het restaurant aan te passen in lijn met de look & feel van de espressobar, zie bijlage E.2 voor de schetsen hiervan. Dit resulteert niet in extra zitplaatsen in het restaurant. In de entree van het gebouw worden wel plekken gecreëerd waar medewerkers kunnen zitten en werken. Mogelijk dat hier in de toekomst ook gebruik van wordt gemaakt om een koffie of lunch te consumeren.

Het restaurant is op werkdagen ten minste geopend van 12:00 uur tot en met 14:00 uur. De horecapartner is vrij in het vaststellen in ruimere openingstijden. Dit mag echter niet kostenverhogend werken.

De horecapartner zorgt ervoor dat de exploitatie van het restaurant op een verantwoorde manier plaatsvindt en past bij de doelstellingen van EHC. Het bedrijfsrestaurant heeft een informele setting waarbij versbeleving, kwaliteit, betaalbaarheid en een toegankelijk en gevarieerd assortiment centraal staan.

3.1. ASSORTIMENT

Het assortiment ten behoeve van het restaurant is opgebouwd uit een basis en aanvullend assortiment, waarbij het basis assortiment dagelijks aanwezig is. Het assortiment is tijdens de spits volledig beschikbaar, buiten de spits zijn gerechten en maaltijden ten minste op bestelling te verkrijgen. Het basisassortiment stelt de medewerkers en gasten van EHC met een kleine portemonnee in de gelegenheid een lunch te nuttigen tegen betaalbare (lagere) prijzen. Dagelijks zijn twee warme maaltijden onderdeel van het assortiment. Ook sluit

het assortiment aan op de trends en ontwikkelingen in de markt van zowel consumenten en leveranciers van producten.

EHC wil haar medewerkers en gasten faciliteren in het maken van duurzame en gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Verleiding komt onder andere tot stand doordat gerechten en producten in het zicht van de gast worden bereid. De medewerkers van de horecapartner zoeken interactie op met de gasten. Dit doen zij op een toegankelijke en proactieve manier. De medewerkers (her)kennen de gast. Daarnaast is een hoge mate aan variatie binnen het assortiment aanwezig door het inzetten van pop-up concepten. Dit gebeurt door middel van themaweken of het uitnodigen van lokale ondernemers uit de regio van Petten. Dat het assortiment gezond en duurzaam is, is net zo voor de hand liggend als voedselveiligheid. Ongezonde producten verdwijnen niet volledig uit het assortiment, er blijft ruimte voor een guilty pleasure.

3.2. AFREKENEN

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

3.3. 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 en oliën voor de saladebar zijn opgenomen in de prijzen voor de salades.

Het bedrijfsrestaurant biedt tevens gratis (smaak)water aan in de geïnstalleerde watertaps. De horecapartner zorgt voor een passende voortzetting hiervan.

3.4. AFRUIMORGANISATIE

In het restaurant ruimt de gast het serviesgoed en/of disposables zelf af en op door op de afruimplek het servies op de afruimband te plaatsen en het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken.

4. ESPRESSOBAR

De espressobar is de centrale ontmoetingsplek voor medewerkers en gasten van EHC. De espressobar is gesitueerd op de begane grond van het Forum en heeft 80 zitplaatsen. Medewerkers en gasten kunnen hier terecht om te ontmoeten, te werken en te ontspannen. In deze espressobar wordt écht goede koffie geschonken door een ervaren barista met een pistonmachine in het middelpunt. Het team weet gasten te verleiden met geur, smaak en productkennis en voelt goed aan of iemand haast heeft of juist komt voor een werk-break. Op een rustiger moment voert het team graag een gesprek en zelfs op de piekmomenten is er ruimte voor 'small talk' bij het afrekenen of het wachten op de bestelling.

De espressobar is op werkdagen minimaal open van 08.00 uur tot 16.00 uur. Alle producten die worden aangeboden in de espressobar zijn tegen betaling. Een kop koffie, cappuccino of latte macchiato, met of zonder dierlijke melk, zijn van goede kwaliteit tegen scherpe prijzen te kopen. De gehele dag is een assortiment beschikbaar dat past bij het tijdstip van de dag. Producten die worden aangeboden zijn zowel beschikbaar om mee te nemen, als om ter plekke te consumeren. Het assortiment sluit aan bij de diverse doelgroepen op de campus. EHC laat de exacte invulling hiervan graag bij de expertise van de horecapartner.

De espressomachine wordt geplaatst door en voor rekening van de horecapartner.

4.1. AFREKENEN

De gasten betalen in de espressobar met PIN en NFC (contactloos). De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de horecapartner.

4.2. 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.

De espressobar biedt tevens gratis (smaak)water aan in de geïnstalleerde watertaps. De horecapartner zorgt voor een passende voortzetting hiervan.

4.3. AFRUIMORGANISATIE

In de espressobar ruimt de gast het serviesgoed en/of disposables zelf af en op door op de afruimplek het servies in de afruimkar te plaatsen en het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken. Idealiter ruimt de horecamedewerker/ barista dit als onderdeel van de tafelservice af.

5. SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE

Onderstaande geldt voor het restaurant en alle andere bedrijfshorecavoorzieningen die door de horecapartner worden geëxploiteerd.

5.1. SIGNING EN PRESENTATIE

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

5.2. PROMOTIE

De horecapartner is verantwoordelijk voor de acties en promotie. De inzet van promotie mag o.a. niet tot verzwaring van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. NRG geeft de mogelijkheid om gebruik te maken van intranet en narrowcasting-systeem voor promotie en publicatie van o.a. menu's. Het promoten van menu's heeft geen goedkeuring nodig. De promotie van acties, aanbiedingen of overige activiteiten mag na goedkeuring van NRG geplaatst worden. De horecapartner is creatief en proactief

in het bedenken van verschillende promoties, acties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

De horecapartner is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen, publiceren en aanbieden van (eventuele) menu's en het opstellen van assortimentslijsten waarop tevens de verkoopprijzen vermeld staan. De reclame-uitingen promoten eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieuvoetafdruk heeft.

6. PRIJSBELEID

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor het restaurant en de espressobar. De horecapartner 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 en gasten in de gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen is de huidige prijslijst ter indicatie bijgevoegd als bijlage E.3. De verkoopprijs in het restaurant en de espressobar is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

7. PALLAS ALKMAAR

Op locatie PALLAS Alkmaar zorgt de huidige horecapartner voor een lunchvoorziening op maandag tot en met donderdag. Dit bestaat uit een basis assortiment dat wordt aangevuld met soep, een salade of een (hartige) snack. Deze dienstverlening is gestart sinds november 2023 en PALLAS heeft de wens deze dienstverlening voort te zetten. Op locatie in Alkmaar zijn beperkte keukenfaciliteiten en is het niet mogelijk om op locatie te bereiden. In de huidige situatie wordt de lunch voorbereid in de keuken bij NRG in Petten, en wordt deze dagelijks in Alkmaar gebracht. Er is geïnvesteerd in servies dat na de lunch mee teruggenomen wordt naar Petten om schoon te maken. Er blijft geen voorraad of gebruikt servies achter in Alkmaar. Voor de toekomstige partner geldt dat de horecapartner vrij is een passende invulling te geven aan de

lunchvoorziening, mits het aanbod minstens gelijk is aan het huidige. Bij PALLAS zit ook ICHOS en FCC in het kantoorpand gevestigd, zij bestellen op eigen rekening lunches. Ook dit moet in de toekomstige situatie gefaciliteerd worden. Voor de medewerkers op locatie van PALLAS Alkmaar geldt dat zij zowel de Nederlandse als de Engelse taal in woord beheersen.

Naast de dagelijkse lunchvoorziening, worden ook vergaderlunches verzorgd.

8. WERKFRUIT

Het aanbieden van werkfruit is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Voor EHC is het mogelijk om fruit via de horecapartner te bestellen. Mocht werkfruit in de toekomst onderdeel gaan uitmaken van de scope dan is het mogelijk om dit door/via de horecapartner te laten leveren. Prijsafspraken worden gemaakt op het moment dat de vraag zich voordoet.

9. ONDERHOUD WARME DRANKEN AUTOMATEN

Bij NRG en JRC zijn 23 warme drankenautomaten aanwezig van (op dit moment) Selecta. Er gaat in de toekomst een Europese aanbesteding lopen voor de levering van de warme drankenautomaten.

Het onderhouden en bijvullen van deze automaten is onderdeel van de scope. De machines worden twee tot drie keer per week bijgevuld en onderhouden. Eén keer per week voert de medewerker van de horecapartner een schoonmaakprogramma uit per machine. Het ophalen van de hard cups en het schoonmaken en drogen hiervan is onderdeel van de werkzaamheden. In totaal zet de horecapartner wekelijks circa 40 uur per week in ten behoeve van de warme drankenautomaten. De personeelskosten worden in het prijzenblad in bijlage D opgenomen. Hiervoor geldt het integraal uurtarief voor een catering-medewerker binnen schaal 2.3 (CAO voor contractcatering) of een vergelijkbare schaal.

10. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

Bij de invulling van deze voorzieningen wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid en gezonde voeding zoals genoemd in dit document. Het tegengaan van verspillingen, inclusiviteit, efficiëntie van het team en optimale gastbeleving zijn belangrijk onderwerpen. Het banquetingassortiment is overwegend vegetarisch en stimuleert het maken van gezonde keuzes. Er is oog voor dieetwensen, religieuze eetgewoonten en vitaliteit. De aanvrager is leidend in de keuze.

Banqueting en vergaderservices vinden plaats binnen Forum (gebouw 32) en Cocon (gebouw 37). Deze gebouwen kunnen door alle duinbedrijven worden geboekt voor vergaderservice, banqueting of maatwerk. De banquetingomzet bedroeg in 2023 €370.000. Hier is geen splitsing van beschikbaar en aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen.

Dit geldt ook voor het contractorspark dat onderdeel is van de campus. Ook voor deze locatie is het mogelijk banqueting of vergaderservice te bestellen. horecapartner houdt rekening met een lange(re) bezorgingstijd voor bedrijven buiten Forum door de afstand en de beveiligingsprocedure per duinbedrijf. De banquetingtarieven zijn, ondanks de verschillende locaties, voor alle bedrijven binnen EHC gelijk. In verband met beveiligingsschil per locatie, is het niet voor alle medewerkers van de horecapartner haalbaar om banqueting te (mogen) bezorgen. Voor de horecapartner is het realistisch om drie personen hiervoor aan te wijzen. De exacte toegangsprocedures worden later in het programma van eisen beschreven.

10.1. HIJSEN EN STRIJKEN VAN VLAGGEN

Voor het Forum geldt dat het hijsen en strijken van vlaggen standaard onderdeel is van de dienstverlening. Dit gebeurt op aanvraag bij wind, evenementen, bezoek of uitzonderlijke gebeurtenissen. Hiervoor worden geen uren in rekening gebracht.

10.2. BANQUETINGMAP

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

De horecapartner is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van de banquetingmap. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met, en na goedkeuring van EHC. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn, zorgt de horecapartner voor tijdige aanpassing en doorgifte aan EHC. De horecapartner zorgt voor een aantrekkelijk format waarin de arrangementen worden weergegeven.

10.3. VERGADERSERVICE

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de horecapartner uitgevoerd tussen 8:00 uur en 17:00 uur. De horecapartner zorgt bij het klaarzetten van de vergaderservice ook voor de gewenste zaalopstellingen. De horecapartner 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 horecapartner het gebruikte serviesgoed weer op uit de vergaderzalen en maken de medewerkers de vergaderzalen weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De horecapartner is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De horecapartner checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de horecapartner behoren dan meldt de horecapartner dit bij het Facilitair aanspreekpunt.

Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de horecapartner, wordt het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:00 uur opgehaald.

Vergaderarrangement

In Forum en Cocon staan momenteel koffiemachines die gebruikers van deze zalen zelf kunnen bedienen na aanvraag bij de horecapartner. Bij vergaderingen of bijeenkomsten onder de 10 personen worden geen koffie- en theevoorzieningen geleverd maar wordt gebruik gemaakt van de machines in de ruimte. De horecapartner zorgt ervoor dat de machines zijn gevuld, het serviesgoed aanwezig is en dat de diverse condimenten zijn bijgevuld. Indien de vergadering of bijeenkomst een representatief karakter heeft, is het mogelijk om ook onder de 10 personen te bestellen.

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.

Luncharrangement

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

Bij samenstelling van de lunches wordt van de horecapartner variatie en creativiteit verwacht. De horecapartner houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen.

De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de horecapartner vrij om meerdere lunches op te nemen in de banquetingmap. De horecapartner neemt tevens producten in de banquetingmap op waarmee de lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep of een warm product.

EHC hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 8,95
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 10,50
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 17,50

Lunch 1,2 en 3 verwijzen hier naar verschillende niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit (één) koolhydraatcomponent(en), dranken en fruit. Kraanwater met of zonder schuif fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch.

10.4. BANQUETING

Naast het verzorgen van vergaderservices verzorgt de horecapartner ook banquetingarrangementen. Voor een receptie, borrel of andere activiteit kunnen bedrijven van de campus dranken- en borrelarrangementen bestellen. De horecapartner baseert de personeelskosten van deze arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van de aanvrager kan het arrangementen worden uitgebreid met bediening. Deze extra kosten worden op basis van nacalculatie tegen het integrale uurtarief banqueting doorberekend.

De volgende borrelarrangementen 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 incl. borrelnootjes. De VVP inclusief btw is maximaal €9,00 per persoon.
- Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, diverse soorten (vruchtensappen, mineraalwater (plat en bruisend)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon incl. borrelnootjes. De VVP inclusief btw is maximaal € 7,50 per persoon.

De standaard hapjesarrangementen bestaan uit het volgende:

- Koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon.
- Koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.
- Luxe koude en warme hapjes rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 8,50 per persoon.

Ook bij deze arrangementen wordt voldoende creativiteit en variatie verwacht van de horecapartner.

10.5. EVENEMENTEN EN MAATWERK

Naast het verzorgen van vergaderservices en banqueting verzorgt de horecapartner ook maatwerk (bijvoorbeeld evenementen). Maatwerk zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. Van de horecapartner wordt een creatieve, adviserende en meedenkende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten. EHC vertrouwt op de expertise van de horecapartner en verwacht een creatieve invulling voor de gevraagde services. Voor een maatwerkactiviteit wordt een offerte uitgebracht.

De horecapartner verzorgt de maatwerkactiviteiten na overleg met en goedkeuring van de aanvrager. EHC verwacht van haar horecapartner per activiteit een passend voorstel (offerte op maat) dat concurrerend is met de markt. Uitgangspunt hierbij is dat de verzorging van een maatwerkactiviteit een goede kwaliteit heeft die positief bijdraagt aan het gewenste niveau en sfeer van het evenement.

10.6. EXCLUSIVITEIT

EHC gaat ervan uit dat de horecapartner alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt EHC zich ook het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om niet standaard banqueting (afwijkend van de banquetingmap) en maatwerk. Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten is de horecapartner de preferred supplier.

Er is één uitzondering: voor gebouw 32 en 37 geldt dat de horecapartner exclusiviteit heeft. Het is in deze gebouwen niet toegestaan om een externe horecapartner toe te laten, tenzij dit een onderaanneming is van de horecapartner.

Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De horecapartner heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Daarnaast behoudt EHC zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de horecapartner, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Hierbij geldt dat de horecapartner te allen tijde wordt meegenomen in de uitvraag en een kans krijgt een offerte uit te brengen. Een eventuele

dienstverlening door derden wordt evenwel door de horecapartner gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

10.7. 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 horecapartner houdt met de samenstelling van de VVP rekening met de bezorgkosten bij de duinbedrijven. De VVP is inclusief btw.

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + btw.

10.8. RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via het FMIS van NRG (Topdesk). De horecapartner kan voor TNO de reserveringen uit het FMIS van TNO halen (Prequest). Kleine aanvragen en ad-hoc aanvragen worden zoveel mogelijk, na akkoord van de horecapartner, gehonoreerd.

Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de horecapartner het bestelde geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager. Bij last-minute wijzigingen zoekt de horecapartner waar mogelijk eerst oplossingen om ingekochte ingrediënten of reeds bereide producten in het restaurant of in de espressobar te verwerken, voordat deze worden doorbelast aan de opdrachtgever.

Voor zowel de invulling van de reserveringsprocedure als de annuleringsregeling vraagt EHC hiervoor de expertise van de horecapartner. Haalbaarheid en flexibiliteit voor alle partijen is hierbij het uitgangspunt.

ALGEMENE INFORMATIE, PROCESSEN EN CONTRACT

11. INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

11.1. LEVERANCIERS

De horecapartner 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 EHC.

11.2. OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE

De horecapartner is verplicht de door EHC beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat EHC en de horecapartner een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de horecapartner te maken transportkilometers. De horecapartner 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.

11.3. AFVALSTOFFEN

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

12. PERSONEEL EN ORGANISATIE

12.1. ALGEMEEN

De horecapartner 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 horecapartner is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

EHC stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het gehele team. Het team heeft een horecamatige aanpak en een hoge mate van gastvrijheid en gastgerichtheid. De medewerkers van de horecapartner stralen gastvrijheid uit. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis. EHC verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen van minimaal de locatiemanager van de horecapartner. Bij wisseling, vervanging of langdurige ziekte van de locatie manager of andere kritische positie, wordt EHC tijdig geïnformeerd. EHC wordt bij definitieve vervanging betrokken in de aanname van de nieuwe medewerker (door bijvoorbeeld een klikgesprek).

12.2. OVERNAME PERSONEEL

De medewerkers in dienst van de huidige horecapartner worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. Dit betekent dat alle rechten die de medewerkers op het moment van overgang naar de nieuwe horecapartner hebben, door de nieuwe horecapartner worden overgenomen. De overnamekosten kunnen worden ingevuld in het prijzenblad. Jaarlijks wordt getoetst of deze kosten nog relevant zijn. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, kunnen later niet aan EHC worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage E.4. Bijlage E.4 is op te vragen via de berichtenmodule in TenderNed bij de aanbestedende dienst.

12.3. PERSONELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT

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

12.4. WERKVERGUNNINGEN

De horecapartner is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de horecapartner leidt tot een boete voor NRG als contractpartner zal deze boete bij de horecapartner worden verhaald. Tevens heeft de horecapartner op de locatie van EHC 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.

12.5. VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de horecapartner overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan EHC met een screening op de punten 11, 12, 37, 41 en 61. De medewerkers van huidige horecapartner overleggen bij aanvang van de overeenkomst ook deze (nieuwe) documenten. Bij aanvang van het contract is het VOG niet ouder dan 6 maanden. De kosten voor het verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de horecapartner. Medewerkers van de horecapartner kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

12.6. OPLEIDING EN TRAINING

De horecapartner 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 horecapartner verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor EHC is het van belang dat de horecapartner aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers.

Bij aanvang van de overeenkomst zal een nulmeting worden gedaan door de horecapartner 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 zowel voor tijdelijke en ambulante medewerkers als voor uitzendkrachten.

12.7. BEVEILIGING ENERGY & HEALTH CAMPUS

De gebouwen van NRG en PALLAS zijn gelegen op een terrein waarbij toegang gelimiteerd is tot medewerkers van de duinbedrijven en (externe) dienstverleners. Op het terrein zijn drie verschillende beveiligingsschillen te vinden; ‘algemeen’, ‘beveiligd’ en ‘vitaal’.

- Algemeen houdt in dat toegang tot de delen van het terrein verleend wordt waar geen gevaarlijke/ nucleaire stromen plaatsvinden. Toegang geschiedt door een geldige toegangspas of een aanmelding via het Visit systeem waarbij een externe een paspoort of een ID-bewijs dient te tonen.
- Beveiligd houdt in dat er toegang nodig is tot (bij)gebouwen die gelegen zijn op het terrein waar gevaarlijke/ nucleaire stromen kunnen plaatsvinden. Toegang tot deze schil kan alleen door een aparte toegang op de toegangspas of een specifieke aanmelding via het Visit systeem.
- Vitaal houdt in dat er toegang nodig is tot panden waarbij een primair proces plaatsvindt waarbij gevaarlijke/ nucleaire stromen aanwezig zijn. Toegang tot deze schil is uitsluitend voorbehouden aan medewerkers die werkzaam zijn in dit proces. Dienstverleners die toegang moeten hebben tot deze schil doen dat onder begeleiding en uitsluitend wanneer daartoe noodzaak is.

Bij de schillen ‘beveiligd’ en ‘vitaal’ wordt een toegangscontrole uitgevoerd waarbij voertuigen intern en extern gecontroleerd worden. Tevens dienen medewerkers en (externe) dienstverleners door een metaaldetector te gaan. Hierbij is de richtlijn 15 minuten wachttijd gangbaar (zowel bij het ingaan als het verlaten van deze locaties).

Toegangspassen worden na goedkeuring verstrekt aan de medewerkers van de horecapartner. Medewerkers die verantwoordelijk zijn voor banqueting, krijgen andere toegangspassen dan de medewerkers die enkel werkzaam zijn op het Forum. Voor bezorging van banqueting komt de “vitale” beveiligingsschil nooit voor. De meeste (kantoor)panden vallen onder de “algemene” schil (TNO, NRG, Curium en PALLAS) of onder beveiligd (JRC). De horecapartner is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte toegangspassen van de verschillende bedrijven op de campus. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de horecapartner gemeld bij het aanspreekpunt binnen NRG.

12.8. BELONING

De horecapartner hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de cao voor de contractcatering deel A en deel B. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen NRG en de horecapartner schriftelijk zijn overeengekomen.

12.9. DAGELIJKSE AANSTURING

De horecapartner stelt voor het dagelijkse management een (locatie) manager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Deze manager is het directe aanspreekpunt voor EHC. De manager beheerst de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift. Bij de medewerkers kan worden volstaan met de Nederlandse en/of Engelse taal in woord. De restaurantmanager is ten minste ondernemend, verbindend, proactief en enthousiasmerend.

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze manager wordt deze adequaat vervangen. EHC wordt hierover geïnformeerd door de horecapartner bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe manager wordt aangesteld, wordt EHC betrokken in de aanname van een nieuwe medewerker. De horecapartner draagt er zorg voor dat de (nieuwe) manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de horecapartner.

12.10. VERVANGING MEDEWERKERS EN ZIEKTEVERZUIM

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

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

12.11. BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING

De horecapartner is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme (waar mogelijk duurzame) bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de horecavoorzieningen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de horecapartner, is niet toegestaan. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de horecapartner en worden opgenomen in de algemene kosten.

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

12.12. ARBO

EHC rekent het tot de verantwoordelijkheid van de horecapartner 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 horecapartner een RI&E op welke jaarlijks met EHC wordt geëvalueerd.

Tevens is de horecapartner verantwoordelijk voor:

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

12.13. BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

De bedrijfshulpverlening wordt door EHC georganiseerd. De horecapartner handelt naar deze voorschriften en neemt deel aan BHV wanneer dit door EHC wordt gevraagd. Op de toegangspassen is een nummer te lezen die in geval van nood gebeld wordt. Een EHBO- doos en AED is op locatie aanwezig en wordt door EHC verzorgd.

13. OVERLEG EN COMMUNICATIE

NRG wenst als contracteigenaar een optimale communicatie met de horecapartner te realiseren op basis van partnerschap. Van de horecapartner wordt een professionele, maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

13.1. OVERLEGSTRUCTUUR

NRG is contracteigenaar voor deze dienstverlening en neemt derhalve deel aan de overleggen. De overlegstructuur tussen NRG en de horecapartner vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

	OPERATIONEEL	TACTISCH	STRATEGISCH
Frequentie	1 keer per maand	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen horecapartner	Locatiemanager & Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen NRG	Facilitair manager	Contractmanager en facilitair manager	Hoofd facility, contractmanager en inkoopmanager

*regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor NRG.

Bovenop bovenstaande overleggen wordt twee keer per jaar een EHC- overleg gevoerd met de (facilitair) verantwoordelijken van de duinbedrijven, NRG als contractpartner en de horecapartner. In dit overleg wordt onder andere de tevredenheid van de duinbedrijven en samenwerking op de campus besproken en worden activiteiten voorbereid en geëvalueerd. De horecapartner is initiatiefnemer in het plannen en organiseren van deze overleggen.

13.2. OPERATIONEEL OVERLEG

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de horecavoorzieningen vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen NRG en de locatiemanager van de horecapartner. Ook vindt er structureel maandelijks overleg plaats tussen NRG en de locatiemanager van de horecapartner. 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 horecawerkzaamheden;
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden.

13.3. TACTISCH OVERLEG

Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats. 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.

13.4. STRATEGISCH OVERLEG

Het strategisch overleg vindt 1 keer per jaar plaats. De onderwerpen die in ieder geval in het strategisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven:

- Proactief ondernemerschap;
- Samenwerking en partnerschap;

- Financiële resultaten en managementinformatie;
- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar;
- Algemene gang van zaken;
- Trends en ontwikkelingen binnen EHC, de horecapartner en de branche.

Indien NRG, EHC of de horecapartner hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds-overleg plaatsvinden, zonder extra kosten voor EHC. De horecapartner draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

13.5. KLACHTENPROCEDURE

Voor NRG is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de medewerkers goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben en behouden. De horecapartner beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren en geïnformeerd houden van medewerkers van alle duinbedrijven over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de horecapartner een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de horecapartner onverwijld de afdeling FM&S.

13.6. TRANSITIEPLAN

NRG hecht grote waarde aan een soepele overgang van het nieuwe contract. De horecapartner levert, na gunning, een gedetailleerde transitieplanning aan. Deze wordt na het eerste opstart gesprek besproken waarna deze definitief wordt gemaakt.

14. KWALITEIT EN SCHOONMAAK

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

14.1. KWALITEITSCONTROLES

De horecapartner 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 horecapartner

De horecapartner meet de kwaliteit minimaal 2x per jaar intern. Tevens laat de horecapartner minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met EHC tijdens het reguliere overleg. De horecapartner levert hierbij in een plan van aanpak de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan EHC, geeft de horecapartner dit onderbouwd aan. Ook voor alle andere onderzoeken en audits die door de horecapartner worden uitgevoerd wordt een plan van aanpak met verbeterpunten en verbeteracties aangeleverd indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

EHC 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 hygiëne-onderzoek, een gasttevredenheidsonderzoek en een mystery guest onderzoek. De horecapartner verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor EHC.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het

onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatie-monitor). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door EHC wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de horecapartner uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

14.2. SCHOONMAAK

De horecapartner is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle horecaruimten, 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 afzuigwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in het restaurant en de espressobar (kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de horecapartner);
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de horecapartner;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de horecapartner de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het restaurant worden door de schoonmaakleverancier van NRG eenmaal per dag schoongemaakt. Verontreiniging van het restaurant door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de horecapartner opgeruimd.

De horecapartner heeft naar EHC een signalerings-verantwoordelijkheid en meldingsplicht, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de horecapartner en het technisch onderhoud van keukenapparatuur.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd door derden. De kosten zijn voor rekening van EHC. De horecapartner verleent hieraan zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leeg te ruimten of kasten uit te ruimen indien dit noodzakelijk is.

De horecapartner maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn. De horecapartner 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.

15. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO

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

15.1. BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE

Kassasysteem en geldstromen

Binnen EHC 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 horecapartner, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. De horecapartner zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

EHC zorgt voor de aansluitingen van de afrekeningsystemen, echter is de horecapartner verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten.

Verkopen op rekening

Vergaderservices, banqueting en maatwerk worden op rekening verstrekt. De horecapartner factureert de verkopen op rekening aan de duinbedrijven en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen EHC en de horecapartner. Goedkeuring van offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de horecapartner zal worden verstrekt door EHC. EHC levert de kostenplaatsen en/of PO- nummers aan.

15.2. VERREKENING VAN KOSTEN

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

Ingrediëntkosten

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

Personeelskosten

De personeelskosten die opgenomen zijn in de begroting ten behoeve van de reguliere horeca activiteiten. 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 vakantietoelage, 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 vergader-service 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. Het betreft hier één gewogen tarief.

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.

15.3. FACTURERING

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

(A-factuur)

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

(B-factuur)

Per maand factureert de horecapartner de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP) aan de duinbedrijven. De horecapartner voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten. De basis voor deze factuur is het FMIS van NRG.

(C-factuur)

Deze factuur wordt gebruikt voor de facturatie van alle activiteiten die op basis van een offerte (maatwerk) worden uitgevoerd. Per activiteit specificeert de horecapartner de dienstverlening (bijvoorbeeld offerte/mail). Als bijlage is de voor akkoord getekende offerte toegevoegd of het PO-nummer. De specificatie is op: geleverde dienst, datum, kostenplaatsnummer indien opgegeven door het desbetreffende duinbedrijf, aantal afnemers (groepsgrootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

15.4. RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

In deze paragraaf wordt aangegeven welke eisen EHC stelt aan de door de horecapartner te verstrekken (management) informatie. Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 september) aan het nieuwe kalenderjaar, door de horecapartner een begroting inclusief indexaties voor de horecavoorzieningen opgesteld.

De begroting voor het restaurant en de espressobar is minimaal verdeeld in de onderstaande groepen. De horecapartner geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van alle kosten en omzetten:

- Omzet;
- Ingrediëntkosten;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Management fee;

- Totale benodigde bijdrage voor EHC (aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting dient de horecapartner 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 horecapartner verstrekt maandelijks een rapportage gespecificeerd per maand en outlet. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per outlet:

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

Jaarlijkse verslaglegging

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

- 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).

16. CONTRACTVORM EN INDEXATIE

16.1. CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 januari 2025 en eindigt per 31 december 2029 en heeft derhalve een looptijd van vijf (5) jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met vijf (5) opties van één (1) jaar.

16.2. AANNEEMSOM

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

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien het aantal pandbewoners structureel verandert. Een bandbreedte van +/- 15% meer of minder pandgebruikers gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden of langer wordt hierbij gehanteerd.

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

16.3. INDEXATIE

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar mogen de ingrediëntkosten, algemene kosten, management fee en de vaste verrekenprijzen (VVP) worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111000 Cateringdiensten (2015 = 100) met de jaarmutatie van augustus - augustus van het betreffende kalenderjaar.

De personeelskosten en het integrale uurtarief banqueting mogen éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar worden verhoogd als gevolg van de wijzigingen in de geldende CAO op loongebied en van overheidswege

aangepaste sociale lasten. Dit voorstel dient gespecificeerd te zijn naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maakt en dient desgevraagd te worden gestaafd.

De verkoopprijzen mogen éénmaal per jaar gelijktijdig met de invoering van de nieuwe begroting (aanvang kalenderjaar) worden geïndexeerd met hetzelfde indexcijfer als de aanneemsom. De verkoopprijzen worden gewogen met dit indexcijfer verhoogd. Dit betekent dat voor sommige producten een lager percentage wordt gehanteerd en voor andere producten een hoger percentage. Het gemiddelde komt uit op het aangeboden indexcijfer.

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met NRG. De indexeringen worden pro-forma vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan NRG aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van NRG. In december wordt de definitieve indexatie ten behoeve van de personeelskosten vastgesteld. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2026. De horecapartner verzorgt de communicatie van prijswijzigingen tijdig met alle duinbedrijven.

Indien zich tijdens de overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de horecapartner deze aan NRG 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 NRG.

16.4. REGELING GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS

De demarcatie tussen EHC en de horecapartner is als volgt:

- EHC draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant en de espressobar (excl. espressobar) inclusief het onderhoud van deze apparatuur.
- EHC draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.

- De horecapartner mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de horecavoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de horecapartner.
- EHC is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen.
- De horecapartner is verantwoordelijk voor de aanschaf van de espressomachine t.b.v. de espressobar en is verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele vervanging.
- Bij aanvang van de overeenkomst worden het restaurant inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de horecapartner. De horecapartner is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor EHC.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de back-office en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de horecapartner. De horecapartner krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris. NRG stelt jaarlijks een bedrag ter beschikking van €2.500,00 wat ten goede mag komen voor klein keukeninventaris. Een offerte met benodigdheden wordt aangeleverd bij NRG, na akkoord mag dit besteld worden. De aangeschafte inventaris wordt na eindiging van de overeenkomst achtergelaten op locatie.
- EHC stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen, ter beschikking.
- EHC stelt een computer met internetverbinding, printer- en kopieer-faciliteiten ter beschikking.
- De horecapartner is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De horecapartner beheert de horecavoorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de horecapartner zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar EHC.

17. CONTRACTMANAGEMENT

NRG wenst de prestaties van de horecapartner nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de horecapartner Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In het eerste kwartaal van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contract jaar 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 horecapartner aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatie-monitor wordt dit helder gevisualiseerd. NRG en de horecapartner komen deze prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatie-monitor maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

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

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

17.1. PRESTATIEMONITOR

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

NRG en de horecapartner monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's

1. Gast- en opdrachtgeverstevredenheid.
2. Gezond assortiment.
3. Duurzaamheid.

De horecapartner maakt een voorstel voor op welke wijze de bovenstaande KPI's worden gemeten en vult dit aan met eigen KPI's, zoals voorgesteld in de offerte. Deze KPI's worden na gunning besproken tussen horecapartner en EHC en definitief opgemaakt. Deze KPI's maken daarna onderdeel uit van de overeenkomst. In de looptijd van het contract is het mogelijk dat de prestatie-monitor aangevuld of aangescherpt wordt.

BIJLAGEN

E.1 PLATTEGROND CONTRACTORSPARK

E.2 SCHETSEN RESTAURANT

E.3 VERKOOPPRIJZEN RESTAURANT & ESPRESSOBAR

E.4 OVERNAMELIJST PERSONEEL

E.5 HORECAPROFIELEN