

1 PROGRAMMA VAN EISEN – BEDRIJFSCATERING T.B.V. GEMEENTE RHEDEN – V1.0

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Indien De Connectie constateert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de eisen zal dat leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.

1.1 Algemene eisen

De voertaal op de Opdracht is Nederlands. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dient de projectleider de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen.

1. Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving.
2. Opdrachtnemer is aantoonbaar in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de uit deze Opdracht voortvloeiende werkzaamheden en te verlenen diensten uit te voeren.
3. Opdrachtgever is op alle nationale feestdagen en weekenden gesloten. Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever, waarbij dienstverlening van de Opdrachtnemer wordt verwacht, komt hiermee op gemiddeld 255 dagen per jaar.

1.2 Eisen dienstverlening restaurant

Openingstijden

4. Het restaurant is gedurende werkdagen de gehele dag toegankelijk. Opdrachtgever wil stimuleren dat medewerkers het restaurant gebruiken om elkaar én externe gasten te ontmoeten, te eten, te overleggen en te werken.
5. Opdrachtnemer hanteert minimaal de openingstijden van het restaurant (11.00–14.00 uur). De opdrachtnemer mag buiten deze minimale openingstijden de openingstijden naar eigen inzicht bepalen maar dit mag niet leiden tot hogere kosten voor de Opdrachtgever.

Avondmaaltijd

6. Er dient een verse warme avondmaaltijd geboden te kunnen worden voor medewerkers die in de avond werken. Dit in verband met avondopenstelling van de balies en als er avond- c.q. raadsvergaderingen zijn. *Het gebruik van de avondmaaltijden valt buiten de openingstijden van het restaurant. Graag dagen we u uit om de avondmaaltijden op een creatieve manier aan te bieden. Samenwerking met regionale en lokale ondernemers wordt hierbij aangemoedigd*

Assortiment en prijsstelling

7. Het assortiment ten behoeve van het restaurant is opgebouwd uit een basis en aanvullend assortiment, waarbij het basis assortiment continue beschikbaar is.
8. Voor de calculatie van de verkoopprijzen in het restaurant dient te worden uitgegaan van het onderstaande prijsstellingsbeleid:
Verkoopprijs = ingrediëntenkostprijs + % opslag + BTW.
 - Bij gezonde/betere keus assortiment mag de winstopslag maximaal 15% zijn.
 - Bij het minder gezond assortiment: is het aan Opdrachtnemer om prijsstelling van het minder gezonde assortiment te bepalen.
9. Als uitgangspunt voor bepaling Betere keuzes gelden de richtlijnen van de gezonde kantine van het voedingscentrum. Zie voor de richtlijnen tevens eisen vitaliteit
10. Opdrachtnemer biedt in het restaurant (zowel het gezonde assortiment als het minder gezonde assortiment) en de banqueting map; een keuze voor deelnemers met diverse culturele achtergronden, een vegetarische optie en een veganistische (100% plantaardige) optie.
11. Opdrachtnemer werkt niet met een vaste menu-cyclus om variatiemogelijkheden in het assortiment te kunnen vergroten en het gebruik van seizoen producten meer te benutten.
12. Opdrachtnemer biedt gedurende een menu-cyclus een ruime variatie in (gezonde) snacks aan.

13. Opdrachtnemer biedt een ruime variatie "food to go" aan.

14. De minimale beschikbaarheid van het assortiment dient als volgt te zijn:

Tijden	Basis assortiment	Aanvullend assortiment
11:00-13:00 uur	100%	100%
13:00-14:00 uur	100%	75%

Schoonmaak

15. Opdrachtnemer is gedurende diens aanwezigheidstijden verantwoordelijk voor het schoonhouden van het restaurant. Hieronder valt o.a.: het meerdere keren per dag, minimaal na de lunch pauze - afnemen van tafelbladen; het verwijderen van vlekken van vloeren, stoelen en tafels voor zover veroorzaakt door het morsen van gebruikers; het rechtzetten van stoelen en tafels; het verwijderen van zwerfvuil (servies, disposables, verpakkingen e.d.) van tafels, vloeren en in de buurt van afvalbakken en minimaal elke dag het ledigen en reinigen van afvalbakken.

Kleine verbruiksgoederen en producten

16. Kleine verbruiksgoederen en producten voor het restaurant, zoals peper, zout, mosterd, maggi, dressings, sambal, olie en azijn, servetten, duurzame disposables etc. worden ingekocht door Opdrachtnemer. Deze kosten mogen echter niet aan bezoekers van het restaurant in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer belast dit tegen kostprijs door aan De Connectie. Dat betekent dat Opdrachtnemer geen kosten in rekening mag brengen voor de inkoop van deze producten of winst mag maken op de inkoop van deze producten. Opdrachtnemer levert De Connectie een prijsvoorstel aan voor de kleine verbruiksgoederen en de disposables tegen marktconforme (groothandel) inkoop prijzen, inclusief onderbouwing van de inkoop prijzen. Opdrachtgever checkt de aangeboden prijzen; na schriftelijke toestemming van De Connectie geldt de prijslijst als vaste prijzen voor de eerste periode tot de indexering.

1.3 Afwasservice herbruikbare bekere

Voor uitgifte van koffie, thee en water aan haar medewerkers gebruikt Gemeente Rheden herbruikbare koffiebekers. Deze bekere worden beschikbaar gesteld bij ieder uitgiftepunt van koffie, thee en water.

Locatie uitgiftepunten koffie, thee en water

- Begane grond:
 - Publiekshal: 1 koffiemachine
 - Restaurant: 2 koffiemachines en 1 waterkoeler in het restaurant
- 1^e verdieping: 2 pantry's waarbij er 2 koffiemachines en 1 waterkoeler in iedere pantry staan
- 2^e verdieping: 2 pantry's waarbij er 2 koffiemachines en 1 waterkoeler in iedere pantry staan

Bij alle uitgiftepunten zijn in het meubel van de pantry's lades met opgenomen waarin vaatwasser korven geplaatst worden. Medewerkers pakken een beker uit de la met schone bekere, na gebruik plaatsen ze de gebruikte beker in de la met vuile bekere.

17. De afwasservice voor herbruikbare bekere is op alle openingsdagen van de opdrachtgever beschikbaar tussen 08:00 en 17:00. Opdrachtnemer moet zorgen voor tijdige reiniging van vuile bekere en voldoende beschikbaarheid van schone bekere tussen 08:00 uur en 17:00 uur.

1.4 Banqueting

Banqueting activiteiten worden opgedeeld worden in standaard banqueting en niet standaard banqueting (maatwerk)

18. De opdrachtnemer presenteert de veelvoorkomende arrangementen in een banqueting map. Deze banqueting map wordt digitaal beschikbaar gesteld. Belangrijke uitgangspunten bij het samenstellen van de banqueting map zijn creativiteit, duurzaamheid en flexibiliteit.

19. Opdrachtnemer hanteert ten aanzien van de banqueting een assortiment dat aansluit bij de doelstellingen van de Opdracht. De vegetarische keuze is de standaard keuze: vlees en vis zijn optioneel.

20. Op werkdagen dient van 08:00 en 17:00 uur een cateringmedewerker beschikbaar te zijn voor uitvoering van ad-hoc aanvragen, dit neemt u op in de personeelsinzet van de vaste aanneemsom. Dit geldt ook voor uitvoering van deze dienstverlening tijdens avondvergaderingen (één à twee keer per week op afroep).

Standaard banqueting

Vergaderservice:

- Verstrekken van koffie, thee en water (op aanvraag);
- Verstrekken van vergaderlunches (op aanvraag).

Banqueting:

- Verzorgen van borrels (op aanvraag);
- Verzorgen van recepties (op aanvraag);
- Verzorgen van jubilea (op aanvraag).

Vergaderservice

21. De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de opdrachtnemer uitgevoerd tussen 8:00 uur en 17:00 uur.

22. De bestelde vergaderservice is minimaal vijf (5) minuten voor aanvang van een vergadering in de vergaderruimte aanwezig.

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

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

Koffie, thee en gekoeld water

25. Indien er voor vergaderingen koffie en thee wordt besteld, zetten de medewerkers van de opdrachtnemer op basis van het reserveringsschema uit Topdesk, het koffie- en theearrangement klaar. Het koffie- en theearrangement is gebaseerd op 2 consumpties per persoon en is inclusief gekoeld water, suiker, melk, theezakjes, zoetjes en eventueel roerstaafjes. Gekoeld kraanwater maakt standaard onderdeel uit van het koffie- en theearrangement, maar is ook als losstaande service te reserveren. Voor gekoeld water mogen geen kosten in rekening gebracht worden.

In verband met verspilling zijn koffie, thee en gekoeld water enkel bij vergaderingen met meer dan 20 personen aan te vragen, mogelijk voor zalen:

- Raadzaal (34 zitplaatsen, en 60 publieksplaatsen en uit te breiden 40 aanvullende publiekplaatsen)
- Commissiekamers (2 vergaderzalen met ieder 20 zitplaatsen)

Opdrachtnemer berekent de all-in prijs van maximaal €3,25 per koffie- en theearrangement ex. BTW

Vergaderlunch

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

Dit is mogelijk in:

- Alle vergaderzalen (aanvullende op bovenstaande genoemde zalen, 7 vergaderzalen met in totaal 92 zitplaatsen)
- Kamers burgemeester en wethouders (7 kamers op de 1e verdieping met in totaal 44 zitplaatsen)

27. De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de opdrachtnemer vrij om meerdere lunches op te nemen in de banqueting map. De opdrachtnemer neemt tevens producten in de banqueting map op waarmee lunches kunnen worden uitgebreid zoals: soep, warme snack, gebak, versnaperingen etc.

Opdrachtgever hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 6,75 per persoon;
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 7,95 per persoon;
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 9,95 per persoon.
- Lunchpakket: VVP inclusief btw is maximaal € 6,75 per persoon.

Lunch 1, 2 en 3 verwijzen hier naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten, dranken en fruit. Kraanwater met of zonder een schijf fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch.

28. Bij de samenstelling van de lunches wordt van de opdrachtnemer variatie en creativiteit verwacht. Dit houdt in dat binnen de lunches ook variatie plaats dient te vinden. De opdrachtnemer houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen.

29. De vaste verrekenprijzen voor de standaard banqueting activiteiten bestaan uit de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen en algemene kosten. De vaste verrekenprijs is inclusief BTW.

30. Vergaderingen na 17:00 uur worden beschouwd als avondvergaderingen. Uitvoering van de vergaderservice, banqueting of borrelarrangementen tijdens avondvergaderingen zal één à twee keer per week op afroep plaatsvinden. Vergaderingen met grotere groepen (o.a. raadsvergadering) vinden met name plaats in de avond, de dinsdagavond behoort hierbij tot vaste vergaderavond.

Standaard banqueting

31. Naast het verzorgen van vergaderservices dient de opdrachtnemer ook de overige banqueting activiteiten en evenementen te verzorgen. Overige banqueting activiteiten zijn bijvoorbeeld borrels, recepties en jubilea. De opdrachtnemer verzorgt deze activiteiten op basis van vaste arrangementen die in de banqueting map zijn opgenomen. Alle andere activiteiten zoals evenementen of maatwerk worden op basis van een offerte uitgebracht.

32. Tijdens een receptie, borrel, jubileum of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van onderstaande drankenarrangement eventueel aangevuld met één van de borrelarrangementen.

33. Drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, vruchtensappen, mineraalwater (plat en bruisend), wijn (rood en wit) en bier (per flesje)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 8,50 per persoon.

34. Borrelarrangement

- Warme en koude borrelhapjes, 3 varianten, VVP inclusief btw is maximaal € 3,00
- Diverse warme bittergarnituur, 3 varianten, VVP inclusief btw is maximaal € 5,00

Ook bij de borrelarrangementen wordt van de opdrachtnemer variatie en creativiteit verwacht.

Niet standaard banqueting

(Maatwerk) Evenementen zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. De opdrachtnemer verzorgt de (maatwerk) evenementen na overleg met de opdrachtgever.

Maatwerk

35. Opdrachtgever verwacht van haar opdrachtnemer per activiteit een passend voorstel (offerte op maat) dat concurrerend is met de markt. De opdrachtnemer werkt hierbij waar mogelijk samen met lokale ondernemers. Uitgangspunt hierbij is dat de catering van een maatwerkactiviteit een goede kwaliteit heeft die positief bijdraagt aan het gewenste niveau en sfeer van het evenement. Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer een adviserende rol ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten.

36. Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De opdrachtnemer heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Daarnaast behoudt de opdrachtgever zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de opdrachtnemer, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Een eventuele dienstverlening door derden dient evenwel door de opdrachtnemer gecoördineerd te worden. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het uurtarief extra inzet.

Reserveringen

37. De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea), extra activiteiten en maatwerk verlopen via het FMIS van Opdrachtgever (Topdesk). Opdrachtnemer raadpleegt dit systeem om haar informatie, zoals reserveringen, te krijgen.

38. Bestellingen voor lunches kunnen tot uiterlijk 13:30 uur voorafgaand aan de dag waarop de vergadering plaatsvindt worden gedaan via het FMIS van Opdrachtgever. Bestellingen voor koffie en thee kunnen tussen 8:00 uur en 17:00 uur te allen tijde worden gedaan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van deze service.

Annuleringsregeling

39. Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de opdrachtnemer de VVP geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager. Annuleringen dienen plaats te vinden via het FMIS van Opdrachtgever.

40. Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:

- Vergaderservices en standaard banqueting activiteiten: er geldt een afmeldingstermijn van 24 uur voorafgaand aan de activiteit. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de opdrachtnemer de VVP volledig doorbelasten, indien de opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Maatwerkactiviteiten en andere banqueting activiteiten: bij annulering tot 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat opdrachtnemer aantoonbaar dient te kunnen maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

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

1.5 Eisen Duurzaamheid

42. Opdrachtgever wil Maatschappelijk Verantwoord Inkopen en eist dit ook van Opdrachtnemers. Opdrachtgever schrijft echter geen specifieke duurzaamheidscertificaten voor. Opdrachtnemer moet de (verantwoorde) wijze van produceren kunnen aantonen. Op dit moment worden een aantal producten met een Fair Trade keurmerk ingekocht zoals thee, koffie en chocolade. Ook worden diverse producten lokaal ingekocht o.a. een deel van het zuivel, brood, groente/fruit. Daarnaast wordt een deel ook biologisch (koffie, thee) ingekocht. Opdrachtgever eist een stijging van minimaal 5% van de aangeboden artikelen per jaar met een duurzaamheidskeurmerk.

43. Opdrachtgever eist dat minimaal 80% van de groente en fruit die ingekocht worden (in zowel het restaurant als de banqueting) uit het seizoen komt. Zij volgt hierbij de richtlijn van Dutch Cuisine.

44. Bij de start is de verhouding van ingekochte producten op basis van dierlijke versus plantaardige eiwitten 50:50. Deze verhouding wordt berekend op basis van de hoeveelheid ingekochte plantaardige eiwitten en dierlijke eiwitten.

45. Opdrachtgever eist een restaurant én banqueting zonder mono-verpakkingen en disposables. Dit met uitzondering van servetten en wettelijk verplichte of noodzakelijke disposables, noodzakelijk wil zeggen dat er geen verantwoord alternatief mogelijk is.

46. Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer verspilling van grondstoffen en eindproducten maximaal reduceert, en moedigt de Opdrachtnemer aan grondstoffen en/of eindproducten die verspild zouden kunnen worden, zo veel mogelijk her te gebruiken of te recyclen (reduce, re-use en recycle). De totale verspilling wordt als onderdeel van de managementinformatie inzichtelijk gemaakt. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt in zuivere grondstoffen (snijafval, over-de-datum artikelen uit vriezer/koeling) en bewerkte eindproducten (alle etensresten van het restaurant en banqueting) en restafval.

47. Op dit moment scheidt de Opdrachtgever GFT, olie/vet, papier, plastic, glas, chemisch afval en is er daarnaast ook nog restafval. De reststromen vanuit de catering dienen te worden verzameld in door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde containers en opslagruimten. Opdrachtgever is eigenaar van het afval, de kosten/opbrengsten van het hergebruik/afvoer zijn derhalve voor rekening van de Opdrachtgever.

48. Opdrachtgever eist dat alle aan catering gerelateerde omverpakkingen zoals bijvoorbeeld kratten en containers, door de Opdrachtnemer, of diens Opdrachtnemers, teruggenomen worden voor hergebruik of recycling.

1.6 Eisen Vitaliteit

49. Het aanbod in het restaurant voldoet bij start aan niveau Zilver van de Richtlijnen Gezondere Kantines van het Voedingscentrum (zie Voedingscentrum.nl).

50. Binnen 2 jaar na start dienstverlening niveau Goud van de Richtlijnen Gezondere Kantines van het Voedingscentrum.

1.7 Eisen Personeel

51. De cateringmedewerkers van de Opdrachtnemer zijn (en blijven) voldoende opgeleid om de werkzaamheden op een gastvrije, representatieve, vakkundige- en veilige manier te kunnen uitvoeren.

52. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

53. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voor alle nieuwe aan te stellen medewerkers, dan wel door hem in te schakelen derden, een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) wordt aangevraagd voorafgaand aan in dienst treding. Zonder recent VOG worden medewerkers niet bij Gemeente Rheden te werk gesteld. De hieruit voorkomende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

55. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen.

56. Er dient te allen tijde een medewerker aanwezig te zijn die in het bezit is van een geldig BHV-diploma. Dit diploma wordt op kosten van de Opdrachtnemer actueel gehouden. De aanwezige BHV'er dient direct ingezet te kunnen worden bij een ongeval of calamiteit en maakt deel uit van de Bedrijfshulpverlening (BHV) - procedure van Gemeente Rheden.

57. Alle medewerkers die worden ingezet in het restaurant en op de onderdelen vergaderservice en basis-evenementen dienen binnen 6 maanden na ingang van het contract aantoonbaar in het bezit te zijn van de SVH-Verklaring Sociale Hygiëne. Deze kennis wordt op kosten van Opdrachtnemer actueel gehouden.

58. Opdrachtnemer dient een operationeel (meewerkend) leidinggevende aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de locatie. De operationeel (meewerkend) leidinggevende is tevens eerste aanspreekpunt voor de contactpersonen van De Connectie voor operationele zaken.

59. Bij vervanging van personeel is Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het inwerken van de desbetreffende medewerker(s) en het aanmelden van deze medewerkers bij de operationele contactpersoon.

60. Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van Opdrachtgever, waarmee medewerkers van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de werkzaamheden in aanraking komen.

61. Indien gedragingen of eigenschappen van een medewerker dusdanig zijn dat van Opdrachtgever redelijkerwijze niet verlangd kan worden deze medewerker te dulden, kan Opdrachtgever direct vertrek van deze medewerker eisen.

1.8 Eisen Kwaliteit, schoonmaak en milieu

62. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten inclusief apparatuur en keukenmaterialen. In bovengenoemde ruimtes hoeft de Opdrachtnemer, conform de Contractcatering CAO, de wanden slechts tot 1,80 meter hoogte schoon te maken.

63. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kruimelvrij en schoonhouden van het de tafels en stoelen in het zitgedeelte van het restaurant. Daar waar nodig worden de tafels en stoelen terug in de basisopstelling gezet zodat dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;

64. Opdrachtnemer heeft naar AD een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de Opdrachtnemer en technisch onderhoud van keukenapparatuur. Uitgezonderd reparatie als gevolg van onjuist, niet zorgvuldig en/of niet deskundig gebruik van apparatuur door Opdrachtnemer. In dat geval is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kosten van de reparatie.

65. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een jaarlijkse dieptereiniging van de keuken, de spoelkeuken en het uitgiftebuffet.

66. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afwassen van serviesgoed en zorgt ervoor dat schoon serviesgoed steeds tijdig wordt aangevuld.

1.9 Eisen Contractmanagement en communicatie

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

AD behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals afgesproken. 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 de AD zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

Gedurende de contractperiode wordt inzichtelijk gemaakt in hoeverre de opdrachtnemer aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van de prestatie-monitor kan dit helder gevisualiseerd worden. AD en opdrachtnemer monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

- Gasttevredenheid;
- Gezond assortiment; traject Gouden kantine
- Maatschappelijk verantwoord inkopen;
- Aansturing personeel;
- Circulariteit.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht een prestatie-monitor op te maken en de bovenstaande KPI's aan te vullen. Een voorstel voor een prestatie-monitor zal in de offerte worden aangeleverd. Deze prestatie-monitor zal na gunning met de opdrachtnemer worden besproken en definitief worden opgemaakt. De prestatie-monitor is onderdeel van de Overeenkomst.

69. Opdrachtnemer verzorgt per maand digitale managementrapportage in PDF en op verzoek in Word en/of Excel. Deze managementrapportage wordt vormgegeven in overleg met opdrachtgever tijdens de implementatie van de overeenkomst. De managementrapportage dient minimaal de volgende informatie bevatten:

- Volume van de banqueting per kostenplaatsnummer in euro's uitgesplitst in soort, (lunches, borrels, etc.) aantal en omzet.
- Restaurant (aantal openingsdagen, bezoekersaantallen, gemiddelde besteding per bezoeker per dag, omzet)
- Afwasservice (dagelijkse frequentie en aantal reinigingsrondes per uitgiftepunt, knelpunten)
- Verspilling van grondstoffen en eindproducten;
- Voortgang van de KPI's;
- Klachten en leerpunten;
- Ontwikkelingen en acties t.a.v. duurzaamheid/circulariteit;
- Resultaten van de uitgevoerde kwaliteits- en hygiëne-audits.

70. Per kwartaal bespreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever de mate waarin invulling wordt gegeven aan de Opdracht. Basis hiervoor is de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie.

Strategisch overleg

Minimaal een keer per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de contractmanager van AD en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer. Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening van Opdrachtnemer en AD op de lange termijn en eventuele escalaties vanuit het tactisch overleg. De door Opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient:

- Op (beleidsmatig) strategisch niveau te kunnen acteren;
- Beslissingsbevoegd te zijn op strategisch niveau van Opdrachtnemer;
- De algemene processen van de dienstverlening te kennen.

In dit overleg worden onder andere besproken:

- Ontwikkelingen van en bij de AD en haar opdrachtgevers;
- De jaarrapportage;
- Marktontwikkelingen/innovatiemogelijkheden;
- Besparingsmogelijkheden;
- Optimalisatie van samenwerking;
- Knelpunten/escalaties vanuit tactisch/operationeel niveau.

Tactisch/operationeel overleg

Het tactisch/operationeel overleg richt zich op de voortgang van de dienstverlening en alle andere afspraken uit de Overeenkomst en het Programma van Eisen. De frequentie is minimaal 4 keer per jaar. Deelnemers zijn de Opdrachtnemer en de operationeel manager van de AD. De door Opdrachtnemer in te zetten vertegenwoordiger(s) dient:

- Op tactisch niveau te kunnen acteren;
- De contractvoorwaarden te kennen;
- Beslissingsbevoegd te zijn op tactisch niveau
- De inhoudelijke processen van de Opdracht te kennen.
- In dit overleg worden onder andere besproken
- Voortgang optimalisatie;
- Kwaliteit van de dienstverlening;
- Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie);
- Acties en afspraken vorig overleg;
- De opgeleverde managementrapportages;
- Facturatie, tarieven en indexeringen.

Voor alle overleggen geldt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de verslaglegging

1.10 Eisen Financieel

71. De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres facturen@connectie.nl waarbij het volgende geldt:

- Per email dient maximaal 1 pdf bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage(n)) verzonden te worden;
- Het pdf bestand mag niet groter zijn dan 5 MB;
- De factuur mag niet eveneens per post verzonden worden.

72. Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:

- De Connectie, t.a.v. <naam budgethouder>, Afdeling Facilitaire Zaken & Frontoffice, Postbus 2142, 6802 CC Arnhem;
- De orderreferenties;
- Indien vermeld het verplichtingnummer en het orderbonnummer;

73. Facturen die niet aan de factureringsvoorwaarden voldoen, kunnen niet in behandeling worden genomen en worden geretourneerd.

74.

(A-factuur)

Per kwartaal factureert de opdrachtnemer 3/12 deel van de vaste aanneemsom aan Opdrachtgever. Deze factuur mag verstuurd worden in eerste maand van het kwartaal.

(B-factuur)

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

(C-factuur)

Deze factuur wordt gebruikt voor de facturatie van alle activiteiten die op basis van een offerte (maatwerk) worden uitgevoerd. Per activiteit dient de opdrachtnemer de dienstverlening te specificeren. Als bijlage is de voor akkoord getekende offerte toegevoegd. De specificatie is op: geleverde dienst, datum, kostenplaatsnummer indien opgegeven door de Opdrachtgever, aantal afnemers (groepsgrootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

Index

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

De personeelskosten en het integrale uurtarief banqueting mag 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.

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

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met Opdrachtgever. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan Opdrachtgever aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2026.

Demarcatie

Regeling inzake gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris

De demarcatie tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer is als volgt:

- Opdrachtgever draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant.
- Opdrachtgever draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.

- De opdrachtnemer mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de opdrachtnemer.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
- Bij aanvang van de overeenkomst worden de restaurants inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor Opdrachtgever.
- Opdrachtgever stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De opdrachtnemer beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de opdrachtnemer zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar Opdrachtgever.

1.11 Eisen Social Return

76. AD en haar opdrachtgevers hebben als doelstelling om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen, AD wil deze doelstelling ook ondersteunen binnen deze Opdracht. Onder social return wordt voor onderstaande overeenkomst verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het versterken van de sociale basis van de gemeente Rheden. Dit kan onder andere door het bieden van werkgelegenheid aan inwoners met een afstand voor de arbeidsmarkt

Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vast bedrag per jaar aan Social Return, zijn de **10%** van de omzet van het voorgaande jaar.

In het eerste contractjaar is dit bedrag vastgesteld op 10% van de omzet uit de aangeboden aanneemsom (dus 10% van de door u in het Prijzenmodel ingevulde omzet (cel E41) In de vervolgjaren wordt er gekeken naar de totale omzet over het vervolgjaar (dus ook inclusief banqueting).

Hierbij kunnen alle bouwblokken uit de Tabel Bouwblokken SROI worden ingezet. Zie Bijlage Bouwblokken methode SROI voor SROI waarden. In gunningscriterium 5.3 wordt uw nadere invulling van SROI voor deze opdracht beoordeeld.

Na definitieve gunning van de aanbesteding is de Accountmanager Social Return het aanspreekpunt op het gebied van Social Return (socialreturn@arnhem.nl).