

Programma van Eisen

**BEDRIJFSHORECA PROVINCIEHUIS
PROVINCIE NOORD-BRABANT**



INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Doelstellingen en uitgangspunten	4
1. DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN.....	4
1.1. Huidige situatie.....	4
1.2. Kengetallen.....	4
1.3. Doelstellingen.....	4
1.4. Visie op eten en drinken.....	5
1.5. Gastprofiel.....	5
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	6
2. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN.....	6
2.1. Circulair inkopen.....	7
2.2. Klimaatbewust inkopen.....	7
2.3. Social Return.....	7
2.4. vitaliteit en gezondheid.....	7
2.5. Inclusiviteit.....	8
2.6. Duurzaamheid.....	8
2.7. Circulariteit.....	8
2.8. Milieu.....	9
Dienstverlening	9
3. RESTAURANT.....	9
3.1. Assortiment.....	9
3.2. Afrekenen.....	10
3.3. Gratis verstrekkingen.....	10
3.4. Afruimorganisatie.....	10
4. KOFFIEBAR.....	10
4.1. Afrekenen.....	10
4.2. Gratis verstrekkingen.....	10
4.3. Afruimorganisatie.....	11
5. SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE.....	11
5.1. Signing en presentatie.....	11
5.2. Promotie.....	11
6. PRIJSBELEID.....	11

7. ONDERHOUD WARME DRANKEN AUTOMATEN.....	11
8. VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK.....	12
8.1. Banquetingmap.....	12
8.2. Vergaderservice.....	12
8.3. Bestuurservice.....	13
8.4. Banqueting.....	14
8.5. Evenementen en maatwerk.....	14
8.6. Exclusiviteit.....	15
8.7. Vaste verrekenprijs.....	15
8.8. Reserveringen en annuleringen.....	15
Algemene informatie, processen en contract	16
9. INKOOPT, PRODUCTIE EN AFVAL.....	16
9.1. Leveranciers.....	16
9.2. Opslag, productie en distributie.....	16
9.3. Afvalstoffen.....	16
10. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	16
10.1. Algemeen.....	16
10.2. Overname personeel.....	16
10.3. Personele bezetting en continuïteit.....	17
10.4. Werkvergunningen.....	17
10.5. Opleiding en training.....	17
10.6. Beloning.....	17
10.7. Dagelijkse aansturing.....	17
10.8. Vervanging medewerkers en ziekteverzuim.....	17
10.9. Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.....	18
10.10. ARBO.....	18
10.11. Bedrijfshulpverlening (BHV).....	18
11. OVERLEG EN COMMUNICATIE.....	18
11.1. Overlegstructuur.....	18
11.2. Operationeel overleg.....	18
11.3. Tactisch overleg.....	19
11.4. Strategisch overleg.....	19
11.5. Klachtenprocedure.....	19
11.6. Transitieplan.....	19

12. KWALITEIT EN SCHOONMAAK	19
12.1. Kwaliteitscontroles	19
12.2. Schoonmaak	20
13. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO	21
13.1. Betaalwijze en omzetregistratie.....	21
13.2. Verrekening van kosten.....	21
13.3. Facturering	22
13.4. Rapportage van (management) informatie.....	22
14. CONTRACTVORM EN INDEXATIE.....	23
14.1. Contractvorm	23
14.2. Aanneemsom	23
14.3. Indexatie	23
14.4. Regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	24
15. CONTRACTMANAGEMENT	24
15.1. Prestatiemonitor	25
Bijlagen	25
E.1 Visie op eten en drinken	25
E.2 Horecaprofielen	25
E.3 Beleids- en uitvoeringsregels social return.....	25
E.4 Weekmenu bestuurservice.....	25
E.5 Overnamelijst personeel.....	25
E.6 Apparatuurlijst.....	25

INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de verzorging van de bedrijfshoreca van het provinciehuis van de Provincie Noord - Brabant (hierna de provincie) worden beschreven. Dit programma van eisen beschrijft de volgende onderdelen:

- Doelstellingen en huidige situatie
- Horecaprofielen
- Dienstverlening
- 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;
- de exploitatie van de koffiebar;
- de verzorging van de banqueting-, vergader- en bestuurservice;
- de verzorging van maatwerk en evenementen;
- het leveren van ingrediënten ten behoeve van de warme drankenautomaten;
- het dagelijks onderhouden en bijvullen van de warme drankenautomaten en het eerste aanspreekpunt voor storingen aan de warme drankenautomaten (dienstverlener neemt tevens contact op met de leverancier van de automaten);

De locaties die binnen de scope vallen zijn:

- Brabantlaan 1, 5216 TV 's- Hertogenbosch

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 de provincie wenst te bereiken gedurende de overeenkomst. Daarnaast wordt er informatie verstrekt over het gastprofiel binnen de provincie.

1.1. HUIDIGE SITUATIE

De huidige horecapartner verzorgt momenteel het bedrijfsrestaurant, de koffiebar, vergader/- en bestuur service, banqueting en evenementen binnen de provincie. Externe gasten worden door de horecapartner ontvangen bij de koffiebar. De koffie bij de koffiebar is voor (externe) gasten en medewerkers gratis. Een klein assortiment met zoete lekkernijen is bij de koffiebar beschikbaar tegen betaling. Het restaurant is dagelijks geopend van 11:30 uur tot 13:30 uur. Het assortiment bestaat onder andere uit belegde broodjes, salades, soepen en warme maaltijden.

De banquetingomzet bedroeg in 2023 €550.000,00. Hier zijn geen rechten aan te ontlenen.

1.2. KENGETALLEN

Bij de provincie werken ongeveer 1250 medewerkers. De medewerkers van het gebouw naast de provincie, maken ook gebruik van het restaurant van de provincie. Er zijn ongeveer 240 medewerkers aanwezig in het N-gebouw. Hiernaast zijn de kengetallen van het restaurant weergegeven. Het aantal (luke) koffies dat wordt uitgegeven via de koffiebar is onbekend. De omzet van de koffiebar bedroeg in 2023 € 23.400, dit is enkel foodomzet. De kengetallen zijn tot stand gekomen met behulp van de managementinformatie uit 2023 en 2024 zover beschikbaar. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontlenen. De gemiddelde besteding is inclusief btw.

VOORZIENING	GEMIDDELD AANTAL TRANSACTIES	GEMIDDELDE BESTEDING EXCL. BTW
2023: Restaurant	280	€4,29
2024 Q1: Restaurant	322	€4,33

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

1.3. DOELSTELLINGEN

De doelstelling van de provincie 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.

De provincie verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- De horecapartner betrouwbaar en flexibel 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.
- Beide organisaties samen innoveren.
- Er sprake is van partnerschap met duidelijke afspraken.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft provincie Noord-Brabant de volgende doelstellingen:

- Provincie Noord-Brabant stelt als doel om impact te maken met eten & drinken door minimaal 50% lokaal en/of biologisch in te kopen (waarvan in 2025 30% biologisch gecertificeerd (SKAL of vergelijkbaar)), zo min mogelijk tussenschakels in te zetten, het gebruik van de korte keten te stimuleren, afval te verminderen en zo min mogelijk gebruik te maken van verpakkingen.
- Provincie Noord-Brabant stelt zich als doel de CO₂ met 55% te reduceren in 2030 ten opzichte van 1990 (klimaatakkoord) door in te zetten op de eiwittransitie en het verminderen van transportbewegingen. Medewerkers handelen in 2030 100% duurzaam en bewust.
- Provincie Noord-Brabant stelt als doel het bevorderen van een vitaal en gezond leven door middel van voeding. De ambitie hierbij dat in 2030 iedere Brabander er 3 gezonde levensjaren erbij heeft door het continu verbeteren van de gezonde samenleving.
- Provincie Noord-Brabant heeft tot doel om samen met hun partners te groeien naar een van de meest innovatieve regio's en stappen te zetten om samen te groeien door het geven van ruimte om te kunnen ondernemen en het vertrouwen op de expertise van de dienstverlener om de juiste stappen te zetten. Meetbaarheid van resultaten en transparante, heldere rapportages zijn vanzelfsprekend.
- Provincie Noord-Brabant stelt zich als doel dat iedereen gastvrij wordt ontvangen en zich welkom voelt binnen de voorzieningen eten & drinken ongeacht budget, leefstijl, afkomst, culturele achtergrond of geloofsovertuiging. Voor iedereen is er een gevarieerd assortiment met een goede prijs-kwaliteitverhouding waarbij keuzevrijheid altijd wordt behouden.
- Provincie Noord-Brabant neemt haar verantwoordelijkheid voor goede omstandigheden voor mens, natuur en milieu. We bieden kwetsbare groepen de mogelijkheid hun talenten (verder) te ontwikkelen
- Provincie Noord-Brabant stelt zich als doel een flexibel contract af te sluiten 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.

- Provincie Noord-Brabant vindt professionaliteit, samenwerking en flexibiliteit een van de belangrijkste waarden in het partnerschap met de dienstverlener. Een goede samenwerking vraagt om heldere communicatie, het nakomen van afspraken en korte lijntjes vanuit beide partijen. In de samenwerking zijn professionaliteit en samenwerking belangrijke waarden in het partnerschap met de dienstverlener.

1.4. VISIE OP ETEN EN DRINKEN

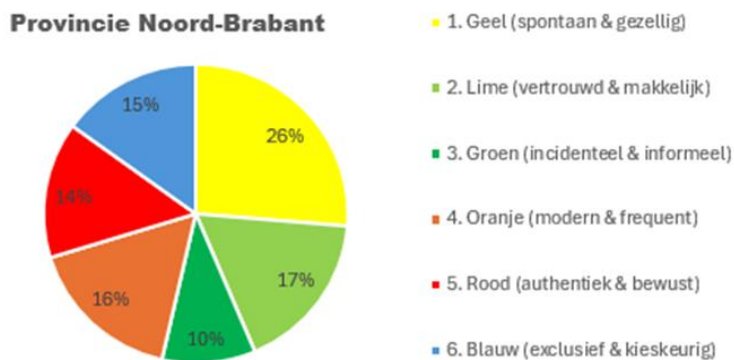
De provincie heeft een visie op eten en drinken opgesteld die bestaat uit drie hoofdpijlers. De uitgewerkte visie is toegevoegd in bijlage E.1. De drie pijlers zijn als volgt samengevat:

- **Impact.** De provincie heeft een intentieverklaring getekend om minimaal 50% lokaal en/of biologisch in te kopen waarvan in 2030 30% biologisch gecertificeerd is. Dit streven wordt voortgezet en waar mogelijk verder uitgebreid. Afval scheiden is voor de provincie vanzelfsprekend en waar mogelijk wordt zo min mogelijk gebruik gemaakt van verpakkingen. De reductie van CO₂ staat hoog op de agenda. Dit doet men onder andere door de eiwittransitie en het verminderen van vervoersbewegingen.
- **Samen.** Een van de doelstellingen van de provincie is: drie levensjaren erbij voor iedere Brabander. Door een gezond assortiment aan te bieden, draagt de provincie bij aan de vitaliteit van haar medewerkers. De provincie wil samen met haar partners groeien naar een van de meest innovatieve regio's. Transparante communicatie en een flexibele houding ten opzichte van alle partijen zijn de basis van goed partnerschap.
- **Trots.** De provincie is trots op haar medewerkers, voorzieningen en partners. Iedereen wordt gastvrij ontvangen en iedereen is welkom. Het dagelijks aanbod van eten en drinken sluit naadloos aan op ieder zijn wensen en behoeften. De provincie neemt haar verantwoordelijkheid als het gaat om goede omstandigheden voor mens, natuur en milieu.

1.5. GASTPROFIEL

Bij de provincie werkt een grote diversiteit aan mensen. Nationaal, internationaal, jong en oud. Allen met een eigen karakter en drijfveren. Onderstaand is een korte beschrijving weergegeven over het gastprofiel. De uitwerking van de horecaprofielen is bijgevoegd in bijlage E.2.

Het grootste gedeelte (26%) van de medewerkers bij de provincie heeft het gele “Spontaan & gezellige” profiel. Dit betekent dat een kwart van de medewerkers houdt van spontaniteit en gezelligheid. De gemiddelde gebruiker neemt vaak iets lekkers in combinatie met een eigen lunch. De mensen met een geel horecaprofiel houden van gezellige drukte om zich heen. De prijs is belangrijk, maar minder belangrijk dan de sfeer van het restaurant en de kwaliteit van het assortiment. Na het gele profiel volgt het groene profiel (17%) en het oranje profiel (16%).



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.

Met haar inkoopvolume van 300 miljoen per jaar kan en wil de Provincie Brabant écht een waardevolle bijdrage leveren aan innovatie, werkgelegenheid en duurzaamheid, door bij elke inkoop van diensten en goederen (inclusief werken) in alle fasen van het inkoopproces rekening te houden met de sociale, ecologische en economische dimensies van duurzaamheid. Ze willen dat wát ze inkopen, een neutraal of zelfs een positief effect heeft op het klimaat, mogelijkheden schept om te participeren in de maatschappij voor mensen die daarvoor hulp nodig hebben en maatschappelijke en technologische innovatie stimuleert.

De Provincie Noord-Brabant heeft drie hoofddoelstellingen die ze –ook– door haar inkoop wil realiseren:

- In 2030 is er tenminste 50% duurzame energie en tenminste 50% reductie van broeikasgassen t.o.v. de uitstoot in 1990. In 2050 zijn ze energieneutraal.
- In 2030 is het primair grondstoffengebruik gehalveerd. In 2050 is het realiseren van circulaire economie gerealiseerd, waarbij grondstoffen duurzaam worden gewonnen, efficiënt worden ingezet en hergebruikt en aantasting van het leefmilieu wordt voorkomen. Afvalstoffen bestaan niet meer en de wegwerpeconomie is verleden tijd.
- Het vergroten van de arbeidsparticipatie. Door het slim verbinden van sociale voorwaarden aan inkooptrajecten, benutten ze de inkoopkracht om Brabanders met een afstand tot de arbeidsmarkt aan een baan te helpen.

2.1. CIRCULAIR INKOPEN

Dit betekent dat producten, componenten en materialen hoogwaardig worden hergebruikt. Dit kan alleen maar als die producten remontabel of modulair zijn, of makkelijk te repareren zijn, of bestaan uit monomaterialen. Dit betekent ook dat fossiele, kritieke en niet duurzaam geproduceerde grondstoffen vervangen zijn door duurzaam geproduceerde, hernieuwbare en groene reststromen of biomassa, zoals bijvoorbeeld zgn. ‘biobased’ materialen.

2.2. KLIMAATBEWUST INKOPEN

Dit betekent het inkopen van producten en diensten die een neutraal of zelfs positief effect op het klimaat hebben, waarbij de focus van de provincie Noord-Brabant ligt op CO₂ reductie en het gebruik van duurzame energie.

2.3. SOCIAL RETURN

Social return betekent dat de provincie bij het verlenen van een opdracht aan een opdrachtnemer, een tegenprestatie vraagt in de vorm van het bieden van werkgelegenheid voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier krijgen ook deze personen de kans om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. De Provincie Noord-Brabant sluit zich aan bij de SR beleids- en uitvoeringsregels van de Arbeidsmarktregio Noord-Oost Brabant, zodat er in deze arbeidsmarktregio eenduidig Social return beleid wordt uitgevoerd.

In deze opdracht wordt Social return vormgegeven door het stellen van een uitvoeringsvoorwaarde, dat de opdrachtnemer zich verplicht om voor een waarde van minimaal 2% van de aanneemsom de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Invulling van SR-opdrachten wordt gerealiseerd binnen de periode van de opdracht.

De opdrachtnemer neemt binnen 2 weken na gunning contact op met het Adviespunt SR (info@adviespuntsocialreturn.nl.). Deze adviseert en faciliteert de opdrachtnemer bij het zo effectief mogelijk invullen van haar SR verplichting. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op hoe hij zijn social return verplichting gaat invullen. Opdrachtnemer legt dit plan vóórafgaand of binnen uiterlijk 3 weken na start van de opdracht voor ter beoordeling voor aan het adviespunt.

Het plan bestaat uit:

- De opdrachtsom en de hoogte van de SR verplichting.
- Welke functies uit welke doelgroepen worden ingezet of welke opleidingstrajecten worden geboden.
- De wijze en timing van tussen- en eindevaluatie(s), inclusief bewijsstukken.
- Opdrachtnemer levert het door het Adviespunt social return goedgekeurde plan van aanpak in bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van het geaccepteerde plan van aanpak SR en rapporteert dit in het monitorsysteem ‘WIZZR’.

De provincie meent dat door het maatwerk en de brede invulling van Social return, SR realiseerbaar is. De provincie houdt zich het recht voor om bij het niet of gedeeltelijk voldoen aan de SR verplichting, een boete in rekening te brengen met een waarde van 150% van de niet ingezette SR verplichting. Die boete zal worden ingezet voor initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen social return bevorderen.

Voor alle geldende uitvoeringsregels verwijzen wij naar de bijlage E.3 Beleids- en uitvoeringsregels Social Return.

2.4. VITALITEIT EN GEZONDHEID

De provincie wil voor iedere Brabander meer gezondheidswinst behalen, met als ambitie 3 gezonde levensjaren erbij voor iedere Brabander in 2030. De provincie wil een omgeving creëren die bijdraagt aan de vitaliteit van de medewerkers. Een verantwoord en voedszaam voedingspatroon is daar onderdeel van. Toch verdwijnen niet alle ongezonde producten uit het assortiment, medewerkers hebben immers ook 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.

De provincie wil medewerkers en gasten faciliteren in het maken van de gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. We verleiden onze gasten doordat het aanbod van eten en drinken er heerlijk uit

ziet en goed en aantrekkelijk geprijsd is. Door het dagelijks wisselende aanbod en door zorgvuldig aandacht aan presentatie van gezonde producten te besteden, worden medewerkers en gasten gestimuleerd en geprikkeld te kiezen voor het gezonde(re) alternatief.

2.5. INCLUSIVITEIT

De provincie streeft naar een inclusieve benadering in al haar activiteiten, inclusief de horecavoorzieningen. Er worden arbeidskansen geboden voor iedereen en er wordt geluisterd naar de voedingsbehoeften van alle gasten. Het restaurant en de koffiebar zijn het visitekaartje van de provincie. Om voor iedere gast toegankelijk te zijn en te blijven, worden verrassende menu's geserveerd. 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 voelt binnen de provincie, 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 inkoop die gemaakt zijn door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De provincie verwacht van haar partners dat zij verantwoordelijkheid nemen in de (productie) keten voor goede omstandigheden voor mens, natuur en milieu en conformeren zich daarmee aan de ISV (internationale sociale voorwaarden).

2.6. DUURZAAMHEID

De provincie vindt het belangrijk op het gebied van duurzaamheid aan te sluiten bij de regelgeving van de Nederlandse overheid. Daarnaast heeft de provincie in het Beleidskader Landbouw en Voedsel 2030 de ambities en doelstellingen voor 2030 geformuleerd. Dit beleidskader omvat provincie- brede

doelstellingen. Meer informatie is te vinden in het document: [Beleidskader Landbouw en Voedsel 2030](#).

De **doelstellingen** van de provincie op het gebied van duurzaamheid zijn:

- Minimaal 50% lokaal en/of biologisch inkopen waarvan in 2025 30% biologisch gecertificeerd is. Dit geldt vanaf de start van de overeenkomst.
- In 2030 is de CO₂ uitstoot met 55% gereduceerd.
- Een zero waste certificering per november 2024. Het percentage wordt hiermee verminderd naar 3%.
- 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.
- Het verminderen van transportbewegingen en waar mogelijk emissievrije leveringen.

2.7. CIRCULARITEIT

De provincie zet in op de circulaire en lokale economie waarin waarde wordt toegevoegd in plaats van onttrokken. Dit houdt in dat de provincie 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 de provincie 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.

2.8. MILIEU

De provincie is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. De provincie 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.

DIENSTVERLENING

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

3. RESTAURANT

Het restaurant is gesitueerd op de begane grond. Het restaurant is voorzien van een ruime bereidingskeuken, diverse uitgiftepunten en een spoelkeuken. Het restaurant heeft 301 zitplaatsen en is op werkdagen ten minste geopend van 11:30 uur tot en met 13:30 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 de provincie. 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 staat het horecateam klaar om een broodje of salade nog op bestelling te maken. Het basisassortiment stelt de medewerkers en gasten van de provincie met een kleine portemonnee in de gelegenheid een lunch te nuttigen tegen betaalbare (lagere) prijzen. Dagelijks is een gezonde dag deal aanwezig die bestaat uit drie componenten. Deze deal wisselt dagelijks en is voor een klein budget beschikbaar. Het assortiment sluit aan op de trends en ontwikkelingen in de markt van zowel consumenten en leveranciers van producten.

De provincie 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.

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.

In het restaurant zijn watertaps aanwezig die in eigendom zijn van de provincie. Het dagelijks onderhoud van deze watertaps wordt verzorgd door de horecapartner.

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. KOFFIEBAR

De koffiebar is de centrale ontmoetingsplek voor medewerkers en gasten van de provincie. Alle (externe) gasten worden bij de koffiebar op gastvrije wijze ontvangen. De koffiebar is gesitueerd op de begane grond en heeft enkele zitplaatsen rondom de bar. Medewerkers en gasten kunnen hier terecht om te ontmoeten en/of te ontspannen. In deze koffiebar wordt écht goede koffie geschonken door een barista met een pistonmachine in het middelpunt.

De koffiebar is op werkdagen minimaal open van 08.00 uur tot 16.00 uur. Koffie (espresso, koffie, cappuccino) en thee (enkel verpakte zakjes) is gratis te verkrijgen. Voor koffie met een melkvariant is zowel dierlijke als plantaardige melk beschikbaar.

De horecapartner biedt in de koffiebar een all day assortiment aan. De gehele dag zijn producten beschikbaar die passen bij het tijdstip van de dag. Producten die worden aangeboden zijn zowel beschikbaar om mee te nemen, als om ter plekke te consumeren. De provincie laat de exacte invulling hiervan 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 koffiebar 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.

4.3. AFRUIMORGANISATIE

In de koffiebar ruimt de gast het serviesgoed zelf af en op door gebruikt servies terug te plaatsen op de bar of te verzamelen in de pantry's op de afdelingen. Alleen gasten ontvangen nog een beker bij de koffiebar. Medewerkers brengen zelf een beker mee of kunnen deze aanschaffen voor €3,00. Dit is een ander soort beker dan die gasten ontvangen. Medewerkers wassen hun serviesgoed zelf 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, de provincie. 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 koffiebar 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. De provincie 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 de provincie 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, de koffiebar en de vergaderservice, banqueting en maatwerk. 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. De gezonde dag deal heeft een vaste prijs.

De verkoopprijs in het restaurant en de koffiebar is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

7. ONDERHOUD WARMER DRANKEN AUTOMATEN

Binnen de provincie zijn 30 warme drankenautomaten aanwezig. Het leveren van de ingrediënten ten behoeve van deze automaten en het onderhouden en bijvullen hiervan zijn onderdeel van de scope. Met het inkopen van de ingrediënten houdt de horecapartner zoveel mogelijk rekening met de duurzaamheidsdoelstellingen van de provincie. Daarnaast zijn de medewerkers van de horecapartner het eerst aanspreekpunt voor storingen. De horecapartner neemt vervolgens contact op met de leverancier van de automaten. De personeelskosten worden in het prijzenblad in bijlage B opgenomen.

8. 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 varieert van basic tot luxe en stimuleert het maken van gezonde keuzes. Er is oog voor dieetwensen, religieuze eetgewoonten en vitaliteit. De aanvrager is leidend in de keuze.

8.1. 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.

Naast de banquetingmap zijn vaste prijsafspraken gemaakt voor banqueting en evenementen ten behoeve van de Provinciale Staten.

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

8.2. VERGADERSERVICE

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de horecapartner uitgevoerd tussen 8:00 uur en 18:00 uur. De medewerkers van de provincie zorgen 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 schoonmaakpartner van de provincie is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. Indien er verstoringen zijn 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 basis geldt dat koffie en thee voorafgaand aan de vergadering of bijeenkomst bij de pantry's op de afdelingen wordt gehaald. Externe gasten ontvangen hun eerste koffie bij de koffiebar, en kunnen daarna ook gebruik maken van de automaten in de pantry's. Indien sprake is van grote groepen of van bijeenkomsten met een representatief karakter, kunnen op aanvraag wel koffie- en theevoorzieningen geleverd worden.

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

Binnen de provincie geldt de regel dat medewerkers en gasten van de provincie tijdens vergaderingen lunchen in het restaurant. Er wordt in basis niet gegeten in de vergaderzalen. Bij vergaderingen met een representatief karakter is het mogelijk om lunches te bestellen. 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 ontbijt, lunch- en dinerarrangementen worden minimaal aangeboden. Het staat de horecapartner vrij om meerdere items op te nemen in de banquetingmap. De horecapartner neemt tevens producten in de banquetingmap op waarmee de arrangementen kunnen worden uitgebreid zoals soep bij de lunch of een warm product.

De provincie hanteert minimaal de volgende ontbijtarrangementen:

- Ontbijt basis: VVP exclusief btw is maximaal € 3,55
- Ontbijt gezond: VVP exclusief btw is maximaal € 7,25

De provincie hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch basis: VVP exclusief btw is maximaal € 6,00
- Lunch gezond: VVP exclusief btw is maximaal € 7,30
- Lunch to go: VVP exclusief btw is maximaal € 8,15

De lunches 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.

De provincie hanteert minimaal de volgende diners (te bestellen vanaf 8 personen voor diners en 20 personen voor een walking dinner):

- Buffet: VVP exclusief btw is maximaal € 35,00
- 3 gangendiner basis: VVP exclusief btw is maximaal € 52,00
- 3 gangendiner luxe: VVP exclusief btw is maximaal € 59,00
- 5 gangen walking diner: VVP exclusief btw is maximaal € 61,00

De diners verwijzen hier naar verschillende niveaus en samenstelling. Het basis 3 gangendiner is gebaseerd op 3 uur inclusief personele kosten, servies en

linnen. Het luxe 3 gangendiner is gebaseerd op 4 uur. Dranken zijn niet inbegrepen.

8.3. BESTUURSSERVICE

Dagelijks verzorgt de horecapartner de bestuurservice binnen de provincie. Dit houdt in dat de horecapartner tussen 08:00 uur en 16:30 uur één vaste medewerker inzet ten behoeve van deze services. De service vindt plaats op de eerste verdieping van het provinciehuis. Hier zijn de Commissaris van de Koning, de dagelijkse bestuurders en de directieleden van de provincie gehuisvest. Voor hen en hun gasten wordt dagelijks vanuit een eigen volledig uitgeruste pantry roomservice geboden.

Bij de bestuurservice is een hoge mate van flexibiliteit vereist. Het in te zetten personeel is representatief en heeft kennis van het proces op de etage met bij voorkeur horecaervaring. Een team van vaste mensen is een eis. Een hoog servicelevel en niveau van gastvrijheid is een eis.

De bestuurservice houdt onder andere in:

- De verzorging van koffie, thee en frisdranken. In de pantry is eigen serviesgoed aanwezig, wat na gebruik ook in diezelfde pantry wordt schoon gemaakt.
- Het schoonmaken van de tafels in de werkkamers en vergaderruimten.
- Het dagelijks serveren van lunch bij de bestuurderskamers. Van de horecapartner wordt een aanvulling op de banquetingmap gevraagd om ook in deze bestuurservice te kunnen voorzien. Gezien het dagelijks gebruik, is variatie en een wisselend aanbod vanzelfsprekend. Een voorbeeld van een weekmenu is toegevoegd in bijlage E.4.
- Het verzorgen van diner- en lunchservice voor de Commissaris van de Koning, leden van de Gedeputeerde Staten en eventueel de directie. Het inspielen op de wensen en behoeften van internationale gasten en hoogwaardigheidsbekleders is hierbij van belang. De chef-kok van de horecapartner beschikt over de vaardigheden om te koken op hoog niveau en heeft ook de vaardigheid om gerechten aan tafel toe te lichten.
- Naast het aanbod uit de banquetingmap, is het voor bestuurders ook mogelijk om gerechten uit het bedrijfsrestaurant op de kamers te laten

serveren. Dit wordt tegen dezelfde prijzen als het bedrijfsrestaurant verrekend indien de vaste medewerker deze producten zelf afhaalt.

De personele inzet die verbonden is aan de dagelijkse verzorging van de bestuurservice wordt in de vaste aanneemsom meegenomen. Tot 16:00 uur is dagelijks een chefkok aanwezig voor het maken van de warme maaltijden voor het bestuur. Bij de inzet van deze chef-kok wordt rekening gehouden met extra uitgifte van warme maaltijden (buiten het aanbod uit het restaurant om). Het is mogelijk dat last-minute maaltijden worden besteld voor het bestuur. Dit zijn maaltijden buiten het weekmenu om. Voor het bestuur is het van belang dat er altijd een keuzemogelijkheid tussen vis, vlees en vegetarisch is. Het flexibel inspelen op deze aanvragen is hierbij van belang. De bestuurservice wordt gedurende 220 dagen per jaar ingezet. Tijdens het zomerreces is geen bestuurservice. De kosten voor ingrediënten ten behoeve van koffie en thee worden op basis van de vaste verrekenprijzen voor warme dranken verrekend. Koude dranken en eventueel gebak geserveerd binnen de gevraagde standaard servicetijd worden tegen vastgestelde tarieven verrekend. Hier kunnen geen extra personeelskosten voor worden doorbelast. Extra ureninzet buiten de gevraagde standaard servicetijden kan worden doorbelast conform de afgesproken tarieven of conform de integrale vaste verrekenprijzen voor aanvullende producten.

Bestellingen gaan in principe via het FMIS-systeem. Indien er spoedaanvragen op de dag zelf zijn, gaan deze rechtstreeks van de bestuurservice naar de horecapartner. Hier wordt adequaat op geanticipeerd.

8.4. BANQUETING

Naast het verzorgen van vergaderservices verzorgt de horecapartner ook banquetingarrangementen. Voor een receptie, borrel of andere activiteit kunnen dranken- en borrelarrangementen besteld worden. 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 n-calculatie tegen het integrale uurtarief banqueting doorbrekend.

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 exclusief btw is maximaal €7,50 per persoon.
- Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, diverse soorten (vruchten)sappen, mineraalwater (plat en bruisend)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon incl. borrelnootjes. De VVP exclusief btw is maximaal € 7,45 per persoon.

De standaard hapjesarrangementen bestaan uit het volgende:

- Koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP exclusief btw is maximaal € 5,00 per persoon.
- Koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP exclusief btw is maximaal € 5,95 per persoon.
- Luxe koude en warme hapjes rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP exclusief btw is maximaal € 7,80 per persoon.

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

8.5. 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. De provincie organiseert regelmatig exclusieve evenementen waarbij high-end service wordt verwacht. Van de horecapartner wordt een creatieve, adviserende en meedenkende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten. De provincie 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. De provincie 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.

8.6. EXCLUSIVITEIT

De provincie gaat ervan uit dat de horecapartner alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt de provincie 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 geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De horecapartner heeft geen exclusiviteit op maatwerk aanvragen. Daarnaast behoudt de provincie 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.

8.7. 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 VVP is exclusief btw.

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten.

8.8. RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via het FMIS van de provincie (Facilitator). 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 koffiebar te verwerken, voordat deze worden doorbelast aan de opdrachtgever.

Reserveringsvoorwaarden

Bestellingen en reserveringen worden geplaatst via Facilitator of het evenementenbureau. Dit is dagelijks mogelijk tot 14.00 uur. Last minute aanvragen worden zoveel mogelijk voorkomen, maar kunnen telefonisch worden doorgegeven aan de horecapartner. In overleg wordt gekeken naar de haalbaarheid en mogelijkheden.

Maatwerk aanvragen worden minimaal vijf dagen van tevoren aangevraagd.

Annuleringsvoorwaarden

Reserveringen kunnen tot één dag voorafgaand aan de vergadering of het evenement kosteloos geannuleerd worden. Annuleringen op de dag zelf worden voor 50% in rekening gebracht.

ALGEMENE INFORMATIE, PROCESSEN EN CONTRACT

9. INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

9.1. 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 de provincie.

9.2. OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE

De horecapartner is verplicht de door de provincie beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat de provincie 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.

9.3. AFVALSTOFFEN

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

10. PERSONEEL EN ORGANISATIE

10.1. 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.

De provincie 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. De provincie 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 locatiemanager of andere kritische positie, wordt de provincie tijdig geïnformeerd. De provincie wordt bij definitieve vervanging betrokken in de aanneming van de nieuwe medewerker (door bijvoorbeeld een klikgesprek).

10.2. 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 de provincie worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage E.5. Bijlage E.5 is op te vragen via de berichtenmodule in TenderNed bij de aanbestedende dienst.

10.3. 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.

10.4. 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 de provincie als contractpartner zal deze boete bij de horecapartner worden verhaald. Tevens heeft de horecapartner op de locatie van de provincie 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.

10.5. 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 de provincie 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.

10.6. 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 de provincie en de horecapartner schriftelijk zijn overeengekomen.

10.7. 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 de provincie. De manager beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. 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. De provincie wordt hierover geïnformeerd door de horecapartner bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe manager wordt aangesteld, wordt de provincie 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.

10.8. VERVANGING MEDEWERKERS EN ZIEKTEVERZUIM

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

10.9. 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.

10.10. ARBO

De provincie 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 de provincie 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.

10.11. BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

De bedrijfshulpverlening wordt door de provincie georganiseerd. De horecapartner handelt naar deze voorschriften en neemt deel aan BHV wanneer dit door de provincie wordt gevraagd. Een EHBO- doos en AED is op locatie aanwezig en wordt door de provincie verzorgd.

11. OVERLEG EN COMMUNICATIE

De provincie wenst 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.

11.1. OVERLEGSTRUCTUUR

De overlegstructuur tussen de provincie 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 provincie	Contractbeheerder Service Diensten	Contractmanager Service Diensten	Contractmanager en opdrachtnemer Service Diensten

*regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor de provincie.

11.2. OPERATIONEEL OVERLEG

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de horecavoorzieningen vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen de provincie en de locatiemanager van de horecapartner. Ook vindt er structureel maandelijks overleg plaats tussen de provincie 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.

11.3. 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-prestatiemonitor.
- Bespreken managementrapportage en informatie, financiële resultaten.
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening.
- Toekomstige ontwikkelingen organisaties.

11.4. 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 de provincie, de horecapartner en de branche.

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

11.5. KLACHTENPROCEDURE

Voor de provincie 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 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 Facilitair.

11.6. TRANSITIEPLAN

De provincie 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.

12. 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.

12.1. 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 de provincie 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 de provincie, 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

De provincie behoudt zich het recht voor om incidenteel en/of structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek en een mystery guest

onderzoek. De horecapartner verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor de provincie.

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-prestatieindicator). 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 de provincie 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.

12.2. 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:

- Uitgifieruimte 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;
- (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 de provincie eenmaal per dag schoongemaakt.

Verontreiniging van het restaurant door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de schoonmaakleverancier van de provincie opgeruimd.

De horecapartner heeft naar de provincie 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. Deze reiniging wordt geregeld door de horecapartner en afgestemd met de afdeling huisvesting en facilitair van de provincie. De kosten zijn voor rekening van de provincie. De horecapartner verleent hieraan zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leeg te ruimen 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.

13. 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.

13.1. BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE

Kassasysteem en geldstromen

Bij de provincie 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.

De provincie 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 en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen de provincie en de horecapartner. Goedkeuring van offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de horecapartner zal worden verstrekt door de provincie. De provincie levert de kostenplaatsen en/of PO- nummers aan.

13.2. 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 vereveningstoelage, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.

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

13.3. FACTURERING

(A-factuur)

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

(B-factuur)

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

(C-factuur)

Deze factuur wordt gebruikt voor de facturatie van alle activiteiten die op basis van een offerte (maatwerk) worden uitgevoerd. Per activiteit specificiert 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, aantal afnemers (groeps grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

13.4. RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

In deze paragraaf wordt aangegeven welke eisen de provincie 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 koffiebar 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 de provincie (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 prestatie monitor;
- Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit;
- Percentage gezond assortiment;
- Klachten en suggesties en verbeterplan;
- Representatieve voorzieningen (verstrekt 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 prestatie-monitor;
- Voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Milieu actieplan;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

14. CONTRACTVORM EN INDEXATIE

14.1. CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 augustus 2025 en eindigt per 31-07-2030 en heeft derhalve een looptijd van 5 (5) jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met twee (2) maal twee (2) jaar en éénmaal één (1) jaar.

14.2. AANNEEMSOM

De provincie 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 de provincie 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.

14.3. 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 (het bruto uurloon) 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 de provincie. De indexeringen worden pro-forma vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de provincie aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de provincie. 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.

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

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

De demarcatie tussen de provincie en de horecapartner is als volgt:

- De provincie draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant en de koffiebar (excl. de espressomachine) inclusief het onderhoud van deze apparatuur.
- De provincie draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting. Zie bijlage E.6. voor de huidige, aanwezige apparatuur.
- 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. Apparatuur dat, na goedkeuring van de provincie, aangeschaft is door de horecapartner wordt jaarlijks NEN3140 gekeurd.
- De provincie is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen.
- De provincie is verantwoordelijk voor de aanschaf van de espressomachine t.b.v. de koffiebar 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 de provincie.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de back-office en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de horecapartner.
- De provincie stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen, ter beschikking.
- De provincie 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 provincie.

15. CONTRACTMANAGEMENT

De provincie 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. De provincie 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.

De provincie 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 gedurende de contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatie-monitor behoudt de provincie zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

De provincie 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.

15.1. PRESTATIEMONITOR

De provincie 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 de provincie besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

De provincie 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 de provincie 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 VISIE OP ETEN EN DRINKEN

E.2 HORECAPROFIELEN

E.3 BELEIDS- EN UITVOERINGSREGELS SOCIAL RETURN

E.4 WEEKMENU BESTUURSSERVICE

E.5 OVERNAMELIJST PERSONEEL

E.6 APPARATUURLIJST