

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING
HORECA TIJDELIJKE LOCATIE
CENTRALE BIBLIOTHEEK ROTTERDAM**



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	4
1. DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN	5
1.1. Huidige situatie	5
1.2. Kengetallen	5
1.3. Doelstellingen	5
1.4. De doelgroep	6
2. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN.....	7
2.1. Vitaliteit en gezondheid.....	7
2.2. Inclusiviteit.....	7
2.3. Duurzaamheid.....	7
3. DIENSTVERLENING	8
3.1. Horeca tweede verdieping.....	8
3.1.1 Assortiment	8
3.1.2 Afrekenen	8
3.1.3 Afruimorganisatie.....	8
3.2. Koffiebar	8
3.2.1 Afrekenen	9
3.2.2 Afruimorganisatie	9
4. PRESENTATIE EN PRIJSBELEID	9
4.1. Presentatie	9
4.2. Prijsbeleid.....	9
5. BANQUETING EN KOOKWORKSHOPS.....	10
5.1. Type ruimtes	10
5.2. Programmering	10
5.3. Vergaderingen en externe verhuur	10
5.4. Banquetingmap	10

5.5. Avondverhuur	11
5.6. Kookworkshops	11
5.7. Exclusiviteit	11
5.8. Reserveringen en annuleringen	11
5.9. Verkopen op rekening	11
6. INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL	12
6.1. Leveranciers	12
6.2. Afval	12
7. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	12
7.1. Algemeen	12
7.2. Overname personeel.....	12
8. OVERLEG EN COMMUNICATIE	13
8.1. Overlegstructuur	13
8.2. Operationeel overleg	13
8.3. Tactisch overleg	13
8.4. Strategisch overleg	13
8.5. Klachtenprocedure	13
8.6. Implementatieplan.....	13
9. KWALITEIT EN SCHOONMAAK.....	14
9.1. Kwaliteit	14
9.2. Schoonmaak	14
10. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO.....	15
10.1. Betaalwijze en omzetregistratie.....	15
10.2. Rapportage van (management) informatie	15
11. FINANCIËLE ASPECTEN	16
11.1. Contractvorm	16
11.2. Vaste huur en omzetgerelateerde huur	16
11.3. Facturering	16

11.4. Demarcatie & investeringen	16
12. CONTRACTMANAGEMENT	17
13. BIJLAGEN	18
13.1. E.1 De doelgroep	18
13.2. E.2 Plattegrond horeca tweede verdieping	18
13.3. E.3 Plattegrond begane grond.....	18

INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de verzorging van de horecavoorzieningen voor de tijdelijke locatie van de Centrale Bibliotheek Rotterdam (hierna CBR) worden beschreven. Dit programma van eisen beschrijft de volgende onderdelen:

- Doelstellingen en huidige situatie
- Horecavoorzieningen
- 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 de horeca op de tweede verdieping;
- de exploitatie van de koffiebar;
- de verzorging van vergader- en lunchservices;
- de verzorging van (kook) workshops, banqueting en evenementen.

De locatie die binnen de scope valt, is:

- Librijesteeg 4, 3011 HN Rotterdam

Gedurende de contractperiode wordt niet verwacht dat locaties en dienstverlening worden toegevoegd of onttrokken ten aanzien van de horecavoorzieningen.

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 CBR wenst te bereiken gedurende de overeenkomst.

1.1. HUIDIGE SITUATIE

CBR is momenteel gevestigd aan de Hoogstraat in Rotterdam. Vanwege de verbouwing van deze locatie, wordt de bibliotheek tijdelijk verplaatst naar de Librijesteeg. In de huidige situatie bevindt zich op de begane grond een Starbucks café en de Bistrotbar Binnenrotte. Deze outlets zijn geopend gedurende de openingstijden van de bibliotheek. De huidige horecaconcepten verhuizen niet mee naar de tijdelijke situatie.

Binnen CBR vinden het gehele jaar vergaderservices, banqueting en (maatwerk) evenementen plaats. Deze events worden zowel door interne als externe gasten geboekt en aangevraagd. Banqueting activiteiten worden momenteel door Barbistro Binnenrotte uitgevoerd.

De banquetingomzet bedroeg in 2023 circa €160.000 incl. btw. Hieraan zijn geen rechten te ontlelen. Voor de tijdelijke situatie wordt een omzet van circa €120.000,00 verwacht. Dit is indicatief en hier zijn geen rechten aan te ontlelen.

1.2. KENGETALLEN

De bibliotheek is 343 dagen per jaar geopend, dit geldt ook voor de bistro en de koffiebar. Gemiddeld wordt de bibliotheek door 4450 gasten per dag bezocht. In dit aantal zijn diverse gebruikersdoelen en doelgroepen verwerkt. De ene gast is een boekenhaler, de andere gast een student die de gehele dag in de bibliotheek verblijft. Binnen dit aantal, zijn gemiddeld 80 medewerkers van de bibliotheek dagelijks aanwezig.

Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontlelen.

1.3. DOELSTELLINGEN

De doelstelling van CBR is het aangaan van een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die een proactieve houding aanneemt. CBR wenst een constante kwaliteit van de dienstverlening waarbij de horecaondernemer CBR volledig ontzorgt.

CBR verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- De horecaondernemer betrouwbaar is.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder wordt gecommuniceerd.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de horecaondernemer de dienstverlener, kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er sprake is van partnerschap met duidelijke afspraken.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft CBR onderstaande doelstellingen gesteld.

- Bij de horeca staat gastvrijheid, een persoonlijke benadering en goed eten en drinken centraal. De horeca maakt een bezoek aan de bibliotheek nog aantrekkelijker.
- Er wordt een assortiment geboden dat past bij alle Rotterdammers en aansluit op de behoefte van de verschillende doelgroepen van CBR. Het assortiment is breed, gevarieerd en zoveel mogelijk vers en gezond. Een goede prijs-kwaliteit verhouding is belangrijk.
- CBR zoekt een horecaondernemer die zich opstelt als partner. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen in een transparante samenwerking met CBR. Gedurende de looptijd van het contract blijft de ondernemer aantoonbaar innovatief en ondernemend in service en aanbod.

1.4. DE DOELGROEP

Onderstaand zijn de gebruikers en doelgroepen beschreven. In bijlage E.1 is dit visueel gemaakt. Voor Bibliotheek Rotterdam zijn vier typen gebruikers te onderscheiden:

1. Bibliotheekbezoekers (lenen, studeren, lezen, verblijven)
2. Theater & Evenement bezoekers (activiteit in theater of vergaderzaal)
3. Horeca bezoekers (horeca)
4. Medewerkers (werken, ontmoeten, koffie- en lunchpauze)

Bibliotheekbezoekers en horecabezoekers maken gebruik van de publieke horeca. De theater en evenementbezoekers maken gebruik van de horeca bij programmering en medewerkers maken gebruik van de horeca op de tweede verdieping.

Er zijn vier hoofddoelgroepen voor alle horeca in het pand vanuit vier typen gebruikers te onderscheiden. Deze doelgroepen hebben andere demografische kenmerken, leefstijlen en vertegenwoordigen verschillende leeftijdscategorieën.

1. Jeugd
 - Ouders met kinderen
 - Opa's en oma's met kleinkinderen
2. Jongeren & Studenten
 - Creatieve makers
 - Studenten van alle opleidingsniveaus
 - Scholieren
 - Gezelschapsgroepen
3. Volwassenen 30+
 - Mensen met een hulpvraag
 - Frequentie boekenhalers
 - Cultureel geïnteresseerden
 - Verblijfsgroep: lezen, schaken, socializen

4. Ouderen groep 65+
 - Mensen met een hulpvraag
 - Frequentie boekenhalers
 - Verblijfsgroep: lezen, schaken, socializen

2. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

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

2.1. VITALITEIT EN GEZONDHEID

CBR wenst een omgeving te creëren waar alle Rotterdammers zich thuis voelen. De ondernemer zorgt dagelijks voor een gevarieerd en aantrekkelijk assortiment dat past bij alle doelgroepen binnen CBR. CBR wil medewerkers en gasten faciliteren in het maken van de gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Niet via informeren maar via verleiden, want het aanbod van eten en drinken ziet er heerlijk uit en is goed en aantrekkelijk geprijsd. Het is belangrijk dat keuzevrijheid behouden wordt. Alle gasten zijn zelf verantwoordelijk in het maken van de gezondere keuzes.

2.2. INCLUSIVITEIT

Binnen de horecavoorzieningen van CBR is structurele aandacht voor diversiteit en inclusiviteit. Er worden arbeidskansen geboden voor iedereen en er wordt geluisterd naar de voedingsbehoeften van alle gasten. Om voor iedere gast toegankelijk te zijn en te blijven, worden gasten meegenomen in diverse eetculturen.

Inclusiviteit betekent niet alleen dat er mensen ingezet worden met een afstand tot de arbeidsmarkt, het betekent ook dat iedere medewerker of gast zich thuis en welkom voelt binnen CBR en ook binnen de organisatie van de horecaondernemer.

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt is geen minimumeis gesteld. Waar mogelijk worden medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet, maar het is niet de bedoeling dat hierdoor verdringing op de arbeidsmarkt plaatsvindt. Sociaal- maatschappelijke betrokkenheid van de ondernemer, in welke vorm dan ook, is een waardevolle toevoeging voor CBR.

2.3. DUURZAAMHEID

CBR vindt het belangrijk op het gebied van duurzaamheid aan te sluiten bij de regelgeving van de Nederlandse overheid. CBR heeft ambities waar zij in de komende jaren op het gebied van duurzaam ondernemen naar toe wil werken. Voor de tijdelijke situatie geldt dat de horecaondernemer hun groeipotentieel laat zien en CBR hierin meeneemt. Een belangrijke voorwaarde vanaf de start is dat het banqueting assortiment volledig vegetarisch wordt aangeboden. Vlees en vis wordt enkel op verzoek aangeboden.

Enkele ambities van CBR voor de komende jaren zijn:

- Het bijdragen aan CO₂ - neutrale bedrijfsvoering waarbij ieder jaar focus ligt op het terugdringen hiervan.
- Het minimaliseren van voedselverspilling.
- Plasticvrij aan de voorkant in de horeca op de tweede verdieping (geen plastic mono verpakkingen meer).
- Het bieden van een podium aan lokale ondernemers.
- Seizoensgebonden producten zijn te allen tijde de basis van het assortiment.
- Het gebruik van producten waarbij bijgedragen wordt aan een eerlijke, gezonde en transparante keten.

3. DIENSTVERLENING

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

3.1. HORECA TWEDE VERDIEPING

De horeca op de tweede verdieping is voorzien van een counter die op dit moment is ingericht als lijnbuffet, maar door de ondernemer op een eigen manier kan worden gebruikt en ingezet. Het zitgedeelte bestaat uit 146 m² (binnen). Naast de binnenruimte heeft het een buiten terras waar ook eten en drinken genuttigd mag worden. Het meubilair van het buiten terras wordt verzorgd door CBR. Een plattegrond van deze ruimte is toegevoegd in bijlage E.2.

De horeca op de tweede verdieping is op dinsdag t/m vrijdag ten minste geopend van 11:30 uur tot 15:00 uur. Op maandag opent de horeca om 13:00 uur. Op zaterdag en zondag hoeft de horeca niet open te zijn, tenzij de horecaondernemer hier zelf kansen in ziet. De horecaondernemer is vrij in het vaststellen in ruimere openingstijden. Dit mag echter geen invloed hebben op de huurbijdrage of kostenverhogend werken voor CBR.

De horecaondernemer zorgt ervoor dat de tweede verdieping een plek wordt waar alle Rotterdammers zich welkom voelen en graag verblijven. De horecaondernemer zorgt ervoor dat de exploitatie van de horeca op een verantwoorde manier plaatsvindt en past bij de doelstellingen van CBR. De horeca heeft een informele setting waarbij versbeleving, kwaliteit, betaalbaarheid en een toegankelijk en gevarieerd assortiment centraal staat.

De horecaondernemer investeert voor de horeca op de tweede verdieping in het meubilair, klein keukenmateriaal en zorgt voor presentatiemiddelen en overige materialen die bijdragen aan het uitdragen van het concept.

3.1.1 Assortiment

Het assortiment is uitgebreid met voor ieder wat wils. Eenvoudige en betaalbare items zijn een belangrijke basis. Deze basis wordt aangevuld met luxe(re) producten en uitgebreide(re) gerechten. Het assortiment wisselt regelmatig en speelt in op de seizoenen. Het gebruik van seizoensgebonden producten is voor

de horecaondernemer vanzelfsprekend. Dagelijks is een lunchassortiment beschikbaar passend bij de doelgroep met bijvoorbeeld: belegde broodjes, soep, salade, een warme snack, tussendoortjes en diverse dranken.

Het assortiment biedt gezonde items die op een aantrekkelijke manier worden gepresenteerd. Er is keuze voor vega(n) producten en er wordt rekening gehouden met dieetwensen. Het aanbieden van lokale producten is voor CBR van toegevoegde waarde.

3.1.2 Afrekenen

De gasten hebben de mogelijkheid om te betalen met contant geld, PIN of NFC (contactloos). De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de horecaondernemer. De ondernemer is verantwoordelijk voor de kassa's en bijhorende software.

3.1.3 Afruimorganisatie

Gasten ruimen hun serviesgoed en/of disposables af in het daarvoor bestemde afruimstation. De ondernemer zorgt voor de verdere verwerking en schoonmaak hiervan.

3.2. KOFFIEBAR

De koffiebar is de centrale ontmoetingsplek voor alle gasten van de bibliotheek en daarmee ook het visitekaartje voor CBR. De koffiebar is gesitueerd op de begane grond, bij de entree en bestaat uit 209 m² (zie bijlage E3 voor de plattegrond). Alle bezoekers, medewerkers en gasten kunnen hier terecht om te ontmoeten, te werken en te ontspannen. In deze koffiebar wordt écht goede koffie geschonken door een ervaren barista met een pistonmachine in het middelpunt.

De koffiebar is op dinsdag tot en met zaterdag minimaal open van 10.00 uur tot 18.00 uur. Op maandag en zondag is de koffiebar geopend vanaf 13.00 uur. De horecaondernemer is vrij in het vaststellen in ruimere openingstijden. Dit mag echter geen invloed hebben op de huurbijdrage of kostenverhogend werken voor CBR. Er is dan een assortiment beschikbaar dat past bij het tijdstip van de dag. Tussen 11:30 uur en 14:00 uur is een smal lunchassortiment

beschikbaar. Producten die worden aangeboden zijn zowel beschikbaar om mee te nemen, als om ter plekke te consumeren. Het assortiment sluit aan bij de diverse gastprofielen van CBR. CBR laat de exacte invulling hiervan bij de expertise van de horecaondernemer.

Het is voor de horecaondernemer toegestaan om alcoholische dranken te verstrekken met bijhorende borrelhappen, mits de horecaondernemer zelf zorgt voor een juiste vergunning. Alcohol mag, met banqueting buiten beschouwing gelaten, tot 20:00 uur geschonken worden.

De ruimte van de koffiebar wordt door de bibliotheek voorzien van aansluitpunten. De gehele bar, inclusief apparatuur en look & feel wordt geïnvesteerd door de horecaondernemer. Van de horecaondernemer wordt verwacht dat zij deze ruimte inricht passend bij de uitstraling van het aangeboden concept. Een plattegrond van deze ruimte is toegevoegd in bijlage E.3.

De espressomachine wordt geplaatst door en voor rekening van de horecaondernemer. Ook zorgt de horecaondernemer voor (nagelvaste) apparatuur, presentatiemiddelen en overige materialen die bijdragen aan het uitdragen van het concept.

3.2.1 Afrekenen

De gasten betalen in de koffiebar met contant geld, PIN of NFC (contactloos). De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de horecaondernemer.

3.2.2 Afruimorganisatie

De koffiebar is voorzien van tafelservice waarbij serviesgoed en/of disposables worden afgeruimd door de medewerkers van de horecaondernemer.

4. PRESENTATIE EN PRIJSBELEID

4.1. PRESENTATIE

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De horecaondernemer presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van, CBR. 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. CBR waardeert het als de horecaondernemer de gasten van de horeca op de tweede verdieping en de koffiebar informeert over duurzame, sociale of educatieve initiatieven.

4.2. PRIJSBELEID

De ondernemer is vrij is het bepalen van het prijsbeleid. De ondernemer zorgt voor een assortiment dat past bij de diverse doelgroepen en dat past bij ieders budget.

Om medewerkers van de bibliotheek te stimuleren hun lunch te halen in de horeca op de tweede verdieping, krijgen medewerkers van de bibliotheek 10% korting in de horeca op de tweede verdieping. Ter verificatie laten medewerkers hun bibliotheekpas zien.

5. BANQUETING EN KOOKWORKSHOPS

Banqueting, vergaderservice en events komen regelmatig voor binnen CBR.

5.1. TYPE RUIMTES

Op de Librijesteeg zijn 13 zalen, verdeeld over meerdere verdiepingen, waar banqueting en vergaderservice voor kan komen. Deze zalen zijn geschikt voor groepen tot 40 personen in vergaderopstelling en 120 personen in theateropstelling, afhankelijk van het type zaal. Er zijn een aantal zalen aaneengesloten aan elkaar. De bibliotheek organiseert geen verschillende bijeenkomsten op hetzelfde tijdstip in een aaneengesloten ruimte vanwege geluidsoverlast.

5.2. PROGRAMMERING

Onder programmering vallen georganiseerde activiteiten zoals lezingen, voorstellingen, boekpresentaties en kinderprogramma's. Deze worden vanuit de bibliotheek georganiseerd om maatschappelijke betrokkenheid te creëren. Dit kunnen zowel gratis als betaalde programma's zijn.

Programmering kan plaatsvinden tot 100 personen, altijd buiten openingstijden. De koffiebar is ten minste een halfuur voor en een halfuur na de voorstelling geopend. De horecaondernemer is vrij om ruimere openingstijden hiervoor te hanteren, maar dit is geen eis vanuit de bibliotheek. Het hanteren van ruimere openingstijden mag niet leiden tot hogere kosten voor de bibliotheek. Tijdens programmering is vanuit CBR te allen tijde een contactpersoon aanwezig, ook is beveiliging aanwezig tot sluiting van de bibliotheek.

5.3. VERGADERINGEN EN EXTERNE VERHUUR

Er worden door externe organisaties ruimtes bij de Bibliotheek geboekt voor vergaderingen en ander soort bijeenkomsten. Hiervoor verzorgt CBR de zaal en reservering en is de horecaondernemer verantwoordelijk voor de arrangementen die geboekt worden bij deze reserveringen. Deze bijeenkomsten vinden in de zaal dan wel in de koffiebar plaats. In de koffiebar vinden borrels, grote(re) lunches en eventuele diners plaats voor groepen die dit niet wensen in hun gereserveerde zaal. Belangrijk hierbij is dat deze groepen het reguliere gebruik van de koffiebar niet mogen verstoren. De zaalverhuur afdeling vraagt altijd na bij de horecaondernemer of er ruimte is in de koffiebar zodat de horecaondernemer zelf ook grotere groepen kan aannemen.

5.4. BANQUETINGMAP

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

Het banquetingassortiment is volledig vegetarisch en stimuleert het maken van gezonde keuzes. Er is oog voor dieetwensen, religieuze eetgewoonten en vitaliteit.

De horecaondernemer is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van de banquetingmap. Als er tussentijdse wijzigingen zijn, zorgt de horecaondernemer voor tijdige aanpassing en doorgifte aan CBR.

- Vergaderservices: De vergaderservice bestaat uit het verzorgen koffie-theevoorzieningen en lunches en worden door de horecaondernemer uitgevoerd tussen 8:00 uur en 21:00 uur. Het klaarzetten van de zaal wordt in overleg met CBR gedaan. Bij vergaderingen of bijeenkomsten onder de 5 personen wordt geen koffie- en theevoorziening geleverd maar halen gasten dit zelf bij de in het pand aanwezige koffiemachines. Indien de vergadering of bijeenkomst een representatief karakter heeft, is het wel mogelijk om onder de 5 personen te bestellen.
- Luncharrangement: De lunches worden door de horecaondernemer verzorgd en klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) in de vergaderzaal. Op verzoek van de zaalverhuurafdeling en in overleg met de horecaondernemer vindt de lunch plaats in de ruimte achter de koffiebar.
- Dinerarrangement: Horecaondernemer stelt enkele dinermogelijkheden voor. Het diner wordt in de horeca op de tweede verdieping bereid en klaargezet.
- Evenementen en borrels: Er worden evenementen en borrels voor groepen aangevraagd via de zaalverhuurafdeling van CBR. Hiervoor vermeldt de horecaondernemer een aantal borrelarrangementen in de banquetingmap.

Voor programmering is het mogelijk dat een offerte op maat wordt aangevraagd. Deze aanvraag komt bij de horecaondernemer terecht via het CBR. De horecaondernemer heeft de vrijheid om zelf ook evenementen aan te nemen en te hosten op locatie bij CBR, mits dit niet kruist met evenementen of partijen van CBR. Na gunning wordt de verdere samenwerking hieromtrent vormgegeven.

5.5. AVONDVERHUUR

Een aantal avonden per jaar komt ook avondverhuur voor. In 2023 waren dit 44 avondverhuringen. Verwacht wordt dat deze niet allemaal worden voortgezet in de Librijesteege. Aan de aantallen zijn geen rechten te ontleen. Momenteel maakt CBR niet tot nauwelijks gebruik van de mogelijkheid tot diner bij een van haar partners. In de toekomst zou dit een kans voor de horecaondernemer kunnen zijn.

Daarnaast vindt 12 keer per jaar een VvE plaats in de avond. Deze bijeenkomsten starten om 19.30 uur. In verband met de late eindtijd, is het geaccepteerd om enkel de koffiebar te openen bij aanvang. Ruimere openingstijden zijn toegestaan, maar mogen niet kostenverhogend werken voor CBR.

5.6. KOOKWORKSHOPS

De bibliotheek wenst op de Librijesteege te starten met de organisatie van kookworkshops voor kleinere groepen. De inroostering loopt via de bibliotheek, voor de overige organisatie is de horecaondernemer verantwoordelijk. De keukens van de horecaondernemer wordt hiervoor ingezet. De bibliotheek organiseert deze kookworkshops graag in overleg met de ondernemer en bij voorkeur heeft de ondernemer ook een rol in de voorbereiding en uitvoering van deze kookworkshops. De rol van de ondernemer is hierin bepalend en van toegevoegde waarde. Eigen initiatieven en ondernemerschap wordt hierin gewaardeerd.

5.7. EXCLUSIVITEIT

CBR gaat ervan uit dat de horecaondernemer alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt CBR zich ook het recht voor om

offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als prijs-kwaliteit niet marktconform is.

5.8. RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via Topdesk van CBR. Kleine aanvragen en ad-hoc aanvragen worden zoveel mogelijk, na akkoord van de horecaondernemer, geaccepteerd en uitgevoerd.

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

Voor zowel de invulling van de reserveringsprocedure als de annuleringsregeling rekent CBR op de expertise van de horecaondernemer. Haalbaarheid en flexibiliteit voor alle partijen is hierbij het uitgangspunt.

5.9. VERKOPEN OP REKENING

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

6. INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

6.1. LEVERANCIERS

De horecaondernemer is vrij in leverancierskeuze.

6.2. AFVAL

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

7. PERSONEEL EN ORGANISATIE

7.1. ALGEMEEN

De horecaondernemer 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 ondernemer is dan ook verantwoordelijk voor:

- Werkvergunningen
- Drank- en horecavergunning/ Alcoholvergunning t.b.v.de koffiebar
- Sociale hygiëne
- Alcoholvergunning voor de koffiebar
- Opleiding en training
- Beloning: geldende horeca of catering CAO
- Passende bedrijfskleding
- HACCP
- Arbo
- BHV: de ondernemer zorgt dat dagelijks een opgeleide BHV'er aanwezig is. De horecaondernemer handelt naar de voorschriften van CBR en neemt deel aan BHV wanneer dit door CBR wordt gevraagd.

Het team heeft een horecamatige aanpak en een hoge mate van gastvrijheid en gastgerichtheid. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis.

7.2. OVERNAME PERSONEEL

Er is in deze situatie geen sprake van overname van personeel.

8. OVERLEG EN COMMUNICATIE

CBR wenst een optimale communicatie met de horecaondernemer te realiseren op basis van partnerschap. Van de horecaondernemer wordt een professionele, en vooral een proactieve houding verwacht.

8.1. OVERLEGSTRUCTUUR

De overlegstructuur tussen CBR en de horecaondernemer vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

	OPERATIONEEL	TACTISCH	STRATEGISCH
Frequentie	Wekelijks & Maandelijks	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen CBR	Specialist zaalverhuur	Specialist zaalverhuur en coördinator vastgoed	Regiomanager, Facilitair eindverantwoordelijke en coördinator vastgoed

8.2. OPERATIONEEL OVERLEG

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

8.3. 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.

8.4. 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 CBR, de horecaondernemer en de branche.

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

8.5. KLACHTENPROCEDURE

Voor CBR is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de bezoekers, gasten en medewerkers goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben en behouden. De horecaondernemer beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten. De ondernemer communiceert haar gasten over het bestaan en de werking van de procedure.

8.6. IMPLEMENTATIEPLAN

CBR hecht grote waarde aan een soepele start van het nieuwe contract. De horecaondernemer levert, na gunning, een gedetailleerd implementatieplan aan. Deze wordt na het eerste opstart gesprek besproken waarna deze definitief wordt gemaakt.

9. KWALITEIT EN SCHOONMAAK

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

9.1. KWALITEIT

De horecaondernemer 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 horecaondernemer

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

Externe kwaliteitsmetingen en audits

CBR behoudt zich het recht voor om incidenteel en/of structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëne-onderzoek, een gasttevredenheidsonderzoek en een mystery guest onderzoek. De horecaondernemer verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor CBR.

9.2. SCHOONMAAK

De horecaondernemer 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:

- Uitgifieruimten inclusief apparatuur;
- Keuken- en opslagruimten, inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afruimwagens en spoelmachine;
- Afwas/serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Vergaderzalen na afloop van een vergadering of event kruimel- en vlek vrij achterlaten.
- Tafels en stoelen in de horeca op de tweede verdieping en koffiebar (kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de horecaondernemer);
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de horecaondernemer;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

Als de horecaondernemer de schoonmaakwerkzaamheden besluit uit te besteden, dan wordt dit bij dezelfde partij als waar CBR mee samenwerkt uitbesteed.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de horecaondernemer de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De publieke ruimten worden door de schoonmaakleverancier van CBR dagelijks schoongemaakt. Verontreiniging van de horeca op de tweede verdieping of de koffiebar door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de horecaondernemer opgeruimd.

Voor problemen met ongedierte meldt de horecaondernemer dit aan CBR. CBR is verantwoordelijk voor ongediertebeschrijving.

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

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

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

De horecaondernemer maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn. De horecaondernemer legt vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne binnen de cateringdienstverlening in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.

10. BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO

De horecaondernemer voert een zorgvuldige (financiële) administratie. CBR vertrouwt ondernemer erop dat deze administratie op transparante en eerlijke wijze plaatsvindt.

10.1. BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE

Kassasysteem en geldstromen

Binnen CBR wordt met contant geld, 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 horecaondernemer. De horecaondernemer zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur

10.2. RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

In deze paragraaf wordt aangegeven welke eisen CBR stelt aan de door de horecaondernemer te verstrekken (management) informatie.

Jaarlijkse verslaglegging

De horecaondernemer verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage met minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per voorziening:

- Overzicht winst- en verliesrekening;
- Voortgang KPI- prestatie monitor;
- Duurzaamheidsinitiatieven;
- Klachten en suggesties incl. verbeterplan;
- Representatieve voorzieningen (aantallen per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten);
- Gast- en opdrachtgeverstevredenheid.

11. FINANCIËLE ASPECTEN

11.1. CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 16 februari 2026 en eindigt per 31 december 2028 en heeft derhalve een looptijd van 2 jaar en 10 maanden. De overeenkomst kan niet worden verlengd. De overeenkomst wordt enkel vanuit opdrachtgever gewijzigd indien de verbouwing of verhuizing uitloopt of later plaatsvindt.

11.2. VASTE HUUR EN OMZETGERELATEERDE HUUR

- De exploitatie wordt volledig commercieel (dus voor eigen rekening en risico) van de horecaondernemer geëxploiteerd.
- De minimale huur bedraagt €25.000,00 excl. btw per jaar.
- Er wordt een omzet gerelateerde huur van minimaal 5% van de totale omzet per jaar excl. BTW (horeca van de tweede verdieping, koffiebar, banqueting, events, workshops) excl. elektriciteit, water en servicekosten) overeengekomen.
- Per jaar wordt inzicht in de omzet gegeven middels een bij de accountant gedeponeerde jaarrekening.
- De vaste huur wordt per maand, voorafgaand aan de maand gefactureerd.
- De vaste huur wordt jaarlijks geïndexeerd conform consumentenprijsindex CPI conform hetgeen beschreven in de contractovereenkomst.

11.3. FACTURERING

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

(A-factuur)

Per maand factureert de horecaondernemer 1/12 deel van de vaste huur en de omzet gerelateerde huur aan CBR. Deze huur wordt per maand, voorafgaand aan de maand gefactureerd. De horecaondernemer zal de factuur voldoen conform de inkoopvoorwaarden van CBR.

(B-factuur)

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

(C-factuur)

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

11.4. DEMARCATIE & INVESTERINGEN

Bibliotheek Rotterdam investeert in/draagt zorg voor:

- De juiste omgevingsvergunning en wijziging van het bestemmingsplan voor de Librijestee.
- Een casco koffiebar inclusief wand,- vloer,- plafondafwerking en toiletgroepen.
- De benodigde aansluitpunten, installatietechniek en afzuigcapaciteit inclusief kanaalwerk en motor, en voorzieningen voor een vetput.
- de nagelvaste en losse apparatuur van de horeca op de tweede verdieping, en draagt ook zorg voor het onderhoud en de reparaties van deze apparatuur.
- Het meubilair voor het buitenterras.
- CBR stelt de ruimten, elektriciteit, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen, ter beschikking.
- Inrichting van vergaderzalen (meubilair, audiovisueel en signing).

De horecaondernemer investeert in/draagt zorg voor:

- De horecaondernemer investeert in alle benodigdheden voor de koffiebar. Dit houdt in zowel alle nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van de koffiebar inclusief het onderhoud van deze apparatuur.

- De horecaondernemer draagt zorg voor het meubilair van de koffiebar en de horeca op de tweede verdieping.
- De ondernemer draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting waar hij verantwoordelijk voor is.
- De horecaondernemer mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de horecavoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de horecaondernemer.
- Bij aanvang van de overeenkomst wordt de horeca op de tweede verdieping inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de horecaondernemer. De horecaondernemer 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 horecaondernemer.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de backoffice en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de horecaondernemer.
- De horecaondernemer beheert de horecavoorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de horecaondernemer zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar CBR.

12. CONTRACTMANAGEMENT

De horecapartner waarborgt de kwaliteit en service gedurende de overeenkomst. CBR zal dit toetsen door het meten van vooraf opgestelde KPI's. Dit kan door inzet van mystery guests en klanttevredenheidonderzoeken. Samen met de horecaondernemer worden de opgestelde KPI's voor dit contract per kwartaal geëvalueerd. Bij het niet behalen van de KPI's heeft de bibliotheek het recht de overeenkomst vroegtijdig te beëindigen nadat de horecaondernemer de mogelijkheid heeft gehad om de niet behaalde KPI's binnen een redelijke termijn te herstellen. De horecaondernemer levert hier een verbeterplan inclusief verbetertermijn aan binnen 2 weken na constatering van het niet voldoen. Indien de horecaondernemer 2 maal achtereenvolgens de KPI's niet behaald heeft de bibliotheek het recht om de overeenkomst te beëindigen.

13. BIJLAGEN

13.1. E.1 DE DOELGROEP

13.2. E.2 PLATTEGROND HORECA TWEEDE VERDIEPING

13.3. E.3 PLATTEGROND BEGANE GROND