

Programma van Eisen

**AANBESTEDING CATERINGVOORZIENINGEN
HUIS VOOR DE PROVINCIE UTRECHT**



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING.....	4
2	HUDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN	4
2.1	Huidige situatie	4
2.1.1	Kengetallen	4
2.1.2	Huurders huis voor de provincie	5
2.2	Visie eten en drinken	6
2.3	Doelstellingen.....	6
2.4	Ontwikkelingen	7
2.5	Horecaprofielen	7
3	DUURZAAMHEID.....	8
3.1	Voedselagenda	8
3.1.1	Convenant	8
3.2	Milieu, klimaat en biodiversiteit	10
3.2.1	CO2-reductie	10
3.2.2	Circulariteit	10
3.3	Diversiteit en inclusie	11
3.3.1	Social Return	11
3.4	Vitaliteit en gezondheid	11
3.5	Ingrediënten koffie, thee en cacao.....	12
4	DIENSTVERLENING	12
4.1	Restaurant	12
4.1.1	Assortiment.....	12
4.1.2	Afrekenen.....	13
4.1.3	Gratis verstrekkingen	13
4.1.4	Afruimorganisatie	13
4.2	All-day bar	13
4.2.1	Concept	13
4.2.2	AfRekenen	14
4.2.3	Gratis verstrekkingen	14

4.2.4	Afruimorganisatie	14
4.3	Signing, presentatie en promotie.....	14
4.3.1	Signing en presentatie	14
4.3.2	Promotie	14
4.4	Prijsbeleid	14
4.5	Werkfruit.....	15
4.6	Warme dranken automaten	15
5	VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK.....	15
5.1	Banquetingmap	16
5.1.1	Vergaderservice	16
5.1.2	Vergaderarrangement.....	16
5.1.3	Verzorging t.b.v. de provinciale staten.....	17
5.1.4	Bestuurservice	17
5.1.5	Banqueting	18
5.1.6	Evenementen en maatwerk	19
5.2	Exclusiviteit	19
5.3	Vaste verrekenprijs en nacalculatie	19
5.4	Reserveringen en annuleringen	19
6	INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL	20
6.1	Leveranciers	20
6.2	Opslag, productie en distributie	20
6.3	Afvalstoffen	20
7	PERSONEEL EN ORGANISATIE	21
7.2	Algemeen	21
7.3	Overname personeel.....	21
7.4	Personele bezetting en continuïteit	21
7.5	Werkvergunningen	21
7.6	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	21
7.7	Opleiding en training	22
7.8	Sleutels en toegangspassen	22
7.9	Beloning	22
7.10	Dagelijkse aansturing	22

7.11	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	22
7.12	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	22
7.13	ARBO.....	23
7.14	Bedrijfs hulpverlening (BHV)	23
8	OVERLEG EN COMMUNICATIE.....	23
8.1	Overlegstructuur	23
8.1.1	Operationeel overleg.....	23
8.1.2	Tactisch overleg.....	24
8.1.3	Strategisch overleg	24
8.2	Klachtenprocedure.....	24
8.3	Transitieplan	24
9	KWALITEIT EN SCHOONMAAK.....	25
9.1	Kwaliteitscontroles	25
9.2	Schoonmaak	25
10	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO	26
10.1	betaalwijze en omzetregistratie.....	26
10.2	Verrekening van kosten	26
10.3	Facturering	27
10.4	Rapportage van (management) informatie.....	28
11	CONTRACTVORM EN INDEXATIE	29
11.1	Contractvorm.....	29
11.2	Indexatie.....	29
11.3	Regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris..	29
12	CONTRACTMANAGEMENT.....	30
13	BIJLAGEN	31

1 INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de verzorging van de cateringvoorzieningen voor het Huis voor de provincie Utrecht (hierna provincie Utrecht) worden beschreven. Dit programma van eisen beschrijft de volgende onderdelen:

- Doelstellingen en huidige situatie
- Gastprofielen voor de provincie Utrecht en de huurders
- 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 bedrijfsrestaurant voor de provincie Utrecht;
- de exploitatie van de all day bar voor de provincie Utrecht;
- de verzorging van de vergader- en lunchservice;
- de verzorging van banqueting, maatwerk en evenementen;
- het verzorgen van werkfruit voor de provincie Utrecht;
- het verzorgen van de mokkenlogistiek (ophalen en schoonmaken kopjes).

De locatie binnen de scope van deze aanbesteding is het Huis voor de provincie Utrecht, Archimedeslaan 6 3584 BA Utrecht.

2 HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

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 provincie Utrecht wenst te bereiken gedurende de overeenkomst. Daarnaast wordt er informatie verstrekt over de provincie Utrecht en de huurders van het pand.

2.1 HUIDIGE SITUATIE

Bij provincie Utrecht verzorgt de huidige horecapartner het bedrijfsrestaurant, de koffiebar, banqueting en evenementen. Daarnaast verzorgen de medewerkers van de horecapartner ook het ophalen, schoonmaken en aanvullen van de koffie- en theekoppen bij de warme drankenautomaten op specifieke etages.

Alle huurders van de provincie Utrecht maken gebruik van het bedrijfsrestaurant en de banquetingactiviteiten. Het assortiment is afgestemd op diverse doelgroepen. Het assortiment bestaat onder andere uit belegde broodjes, maaltijdsalades, een saladebar, soepen en warme maaltijden- en snacks.

2.1.1 KENGETALLEN

Onderstaand zijn de kengetallen van de koffiebar en het restaurant weergegeven. Deze kengetallen zijn tot stand gekomen met behulp van de managementinformatie 2023. Aan deze gegevens zijn geen rechten te ontleen. De gemiddelde besteding is exclusief btw.

	KOFFIEBAR	RESTAURANT
Gemiddeld aantal dagelijkse bezoekers	122	291
Gemiddelde besteding	€ 2,67	€ 4,23

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

De banquetingomzet bedroeg in 2023 € 652.717,93 exclusief btw. Hier zijn geen rechten aan te ontleen.

2.1.2 HUURDERS HUIS VOOR DE PROVINCIE

Provincie Utrecht

Provincie Utrecht werkt aan een duurzame en gezonde leefomgeving, met waardevolle natuur en schoon water, waarin we sneller naar duurzame energie willen voor iedereen. Een provincie met levendige steden en dorpen, met veilige en duurzame mobiliteit, en met een sterke economie.

De organisatie bestaat uit de volgende onderdelen:

- Het bestuur: dat zijn Provinciale Staten en Gedeputeerde Staten samen.
- De ambtelijke organisatie: dat zijn de ambtenaren die voor de provincie werken.

De directie: de provinciesecretaris/algemeen directeur en de concerndirecteuren Voor meer informatie zie: <https://www.provincie-utrecht.nl>

Omgevingsdienst Regio Utrecht

De Omgevingsdienst Regio Utrecht (ODRU) werkt aan een veilige, duurzame en gezonde fysieke leefomgeving. ODRU ondersteunt en adviseert inwoners en bedrijven op het gebied van milieuvergunningen en zijn gespecialiseerd in milieutoezicht en -handhaving als het gaat om veiligheid, lucht, geluid, energie, afval en bodem.

Voor meer informatie zie: <https://www.odru.nl/over-ons/wat-doen-wij/>

Ecraid

Ecraid is de Europese alliantie voor klinisch onderzoek op het gebied van infectieziekten door een door de academische wereld, aangestuurd, financieel zelfvoorzienend klinisch onderzoeksnetwerk in Europa op te zetten.

Voor meer informatie zie: www.ecraid.eu

Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht

De Regionale Uitvoeringsdienst Utrecht (RUD) voert milieutaken (vergunningverlening, handhaving, advies) uit voor de provincie Utrecht en de gemeenten Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Houten, Leusden, Lopik, Nieuwegein, Soest, Utrecht en Woudenberg.

De RUD Utrecht is één van de 29 regionale uitvoeringsdiensten in Nederland. Deze zijn opgericht om versnippering te voorkomen, krachten te bundelen en regels en wetten consequent toe te passen.

Voor meer informatie zie: <https://www.rudutrecht.nl/>

Nationaal Dataportaal Wegverkeer

Het Nationaal Dataportaal Wegverkeer (NDW) is een samenwerkingsverband met een eigen uitvoeringsorganisatie. In het samenwerkingsverband werken verschillende partners samen aan inwinning, distributie en toepassing van data voor oplossingen in mobiliteit en openbare ruimte.

De activiteiten zijn ondergebracht in drie portfolio's:

- Het Nationaal Wegenbestand
- Het Nationaal Toegangspunt Mobiliteitsdata
- Het Nationaal Toegangspunt Wegverkeer

Voor meer informatie zie: <https://www.ndw.nu/>

Veiligheidsregio Utrecht

Veiligheidsregio Utrecht (VRU) zorgt voor de veiligheid van alle mensen die in de regio Utrecht wonen en verblijven. Dat doen ze in samenwerking met centralisten op de 112-meldkamer, de brandweermensen en de medewerkers van de afdeling risicobeheersing, crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverlenersorganisatie in de regio.

Voor meer informatie zie: <https://vru.nl/>

Opvang van Oekraïense bewoners

Drie verdiepingen van het provinciehuis zijn beschikbaar gesteld voor de opvang van Oekraïense bewoners tot 3 maart 2025. In de zomer 2024 wordt duidelijk of dit nog verlengd kan en mag worden. Er zijn in porto-cabins buiten op het terrein keukens beschikbaar gesteld waarin de bewoners zelf koken. Daarnaast hebben de bewoners de mogelijkheid om gebruik te maken van het bedrijfsrestaurant, vanaf 13:00 uur.

Aantal pandbewoners en dagelijkse aanwezigheid

De verdeling van het aantal medewerkers van het Huis voor de provincie is als volgt:

ORGANISATIE	AANTAL MEDEWERKERS	AANTAL DAGELIJKS AANWEZIG
Provincie Utrecht	1535 medewerkers	550 medewerkers
Huurders	Niet bekend	200 medewerkers
Oekraïense bewoners	240 bewoners	240 bewoners

**aan deze aantallen zijn geen rechten te ontlelen*

2.2 VISIE ETEN EN DRINKEN

Begin 2023 heeft de team Facilitaire Zaken van de provincie Utrecht een Visie op eten en drinken opgesteld voor de komende drie tot vijf jaar, in samenwerking met de diverse huurders en een afvaardiging van de interne organisatie.

Provincie Utrecht ambieert een gezonde, duurzame, inclusieve en aantrekkelijke werkomgeving met het streven naar continue innovatie. Eten & drinken speelt hierbij een belangrijke rol. Het is hét middel om te ontmoeten, te verbinden, samen te werken en te ontspannen. Deze ambitie is de basis voor de visie op eten & drinken. Deze visie kent drie pijlers met ieder drie sub-thema's: welzijn, impactvol en ethisch. De drie pijlers staan in hoofdlijnen voor:

Welzijn

Het streven naar welzijn bij de provincie Utrecht is gebaseerd op **gezond, gezellig en beleving**. Ons restaurant biedt gezonde opties en ons banquetingplein stimuleert ontmoetingen en serendipiteit. De gerechten zijn niet alleen voedzaam, maar ook een bron van beleving en inspiratie.

Impactvol

Bij de provincie Utrecht staat het onderwerp “impactvol” centraal en omarmen we **transparantie en korte ketens**, verminderen CO2-uitstoot en streven naar zero waste (**goed voor de wereld**). Onze **partnerschappen** zijn gebaseerd op goed contractmanagement en een integrale aanpak, waarbij innovatie en inspiratie centraal staan.

Ethisch

Het streven naar **eerlijke producten, verantwoorde consumptie, bewustwording en inclusiviteit**. Hierdoor krijgen medewerkers de vrijheid om bewuste keuzes te maken. Duurzaamheid vormt hierbij de kern, wat niet alleen het welzijn van de medewerker bevordert, maar ook de gezondheid van de planeet ten goede komt.

Het visiedocument is bijgevoegd als bijlage 12.

2.3 DOELSTELLINGEN

De doelstelling van provincie Utrecht 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. Provincie Utrecht wenst een hoge kwaliteit van de dienstverlening met een ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Provincie Utrecht verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- 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.
- De horecapartner betrouwbaar is en volledig transparant.
- Er helder wordt gecommuniceerd.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Er sprake is van partnerschap met duidelijke afspraken.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft provincie Utrecht onderstaande doelstellingen.

1. Provincie Utrecht wenst een horecapartner die meedenkt over de ambitie op **gezonde voeding**. De horecapartner geeft voorlichting omtrent dit thema om bewustwording te laten groeien en zorgt dat gasten (on)bewust voor de gezonde keuze kiezen;
2. Provincie Utrecht wenst een horecapartner die zich opstelt als **partner** in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit en die zich herkent in de doelstellingen van de provincie. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen in samenwerking met provincie Utrecht;
3. Provincie Utrecht wenst dat de gasten van de bedrijfshorecavoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de medewerkers (doelgroepen) van de provincie Utrecht en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment is vers, gezond, gevarieerd en van een **goede prijs-kwaliteit verhouding**;
4. Provincie Utrecht hecht er belang aan dat met sociaal ondernemerschap nieuwe activiteiten en uitbreiding van de dienstverlening wordt geïnitieerd om zo een actieve bijdrage te leveren aan het creëren van verbondenheid bij de provincie Utrecht waar iedereen zich welkom voelt. Van de horecapartner wordt een **proactieve houding** en geen afwachtende houding verwacht;
5. Provincie Utrecht ziet een belangrijke taak voor de horecapartner in het stimuleren van de lokale producten. De horecapartner betreft bij inkoop **lokale leveranciers**;
6. Provincie Utrecht wenst dat de kwaliteit van de bedrijfshorecamedewerkers op een goed tot uitstekend niveau ligt. Termen die daarbij horen zijn: representatief, horecamatige aanpak, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam, vaardig en in het bezit van voldoende **vak- en productkennis**;

7. Provincie Utrecht wenst een **flexibel contract** af te sluiten met de horecapartner zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.

2.4 ONTWIKKELINGEN

De provincie Utrecht is bezig met planvorming voor het verduurzamen van het Huis voor de provincie. In de zomer van 2024 worden er meerdere scenario's gepresenteerd, van waaruit een keuze wordt gemaakt. Uitvoering zal zijn vanaf 2026. Daarnaast zijn er plannen om de begane grond te verbouwen. Afhankelijk van het scenario dat wordt gekozen, wordt er een keuze gemaakt om de verbouwing los van de verduurzaming te doen en eerder te starten of mee te nemen met de verduurzaming. Deze verbouwing zal direct impact hebben op de dienstverlening van de horecapartner waardoor er mogelijk (tijdelijk) andere vormen van dienstverlening gedurende de verbouwing worden ingezet. Hierbij kan gedacht worden aan een voorziening die wordt gesloten of dat er een tijdelijke uitgifte op een andere plaats wordt gecreëerd.

2.5 HORECAPROFIELEN

Binnen de provincie Utrecht werkt een grote diversiteit aan mensen. Allen met een eigen karakter en drijfveren. Onderstaand is voor de provincie Utrecht en de huurders een korte beschrijving weergegeven over het meest dominante horecaprofiel.

Provincie Utrecht

Het meest dominante horeca profiel bij provincie Utrecht is "spontaan en gezellige" profiel wat door 26% van de medewerkers wordt vertegenwoordigd. Dit wordt gevolgd door "authentiek en bewust" waar 19% van de medewerkers onder vallen. De overige horecaprofielen zijn allemaal vertegenwoordigd, maar in mindere mate. De belangrijkste waarden voor het "spontaan en gezellige" profiel zijn: verbondenheid, vriendschap, gezelligheid, harmonie en plezier. Het menu moet hierbij uitgebreid zijn, vernieuwend maar ook herkenbaar. De prijs- kwaliteitverhouding is belangrijk en men is gevoelig voor aanbiedingen.

ODRU

Het meest dominante horeca profiel bij ODRU is het “authentiek en bewust” profiel wat door 26% van de medewerkers wordt vertegenwoordigd. Dit wordt gevolgd door “spontaan en gezellig” waar 22% van de medewerkers onder vallen. De overige profielen zijn allemaal vertegenwoordigd, maar in mindere mate. De belangrijkste waarden voor het “authentiek en bewust” profiel zijn: mens en milieu. Het menu moet hierbij bijzonder, verrassend, authentieke gerechten en combinaties hebben. Verhaal, sfeer en product belangrijker dan prijs. Zijn bereid meer te betalen voor biologische producten.

Ecraid

Het meest dominante horeca profiel bij Ecraid is het “authentiek en bewust” profiel wat door 31% van de medewerkers wordt vertegenwoordigd. Dit wordt gevolgd door “modern en frequent” waar 22% van de medewerkers onder vallen. De overige profielen zijn allemaal vertegenwoordigd, maar in mindere mate. De belangrijkste waarden voor het “modern en frequent” profiel zijn: moderne, unieke en drukke sfeer van bij de locatie en met elkaar samen zijn. Het menu moet hierbij uniek, verrassend of bijzonder en op dat moment hip zijn. Bijzondere ervaring gaat boven de prijs. Dit horecaprofiel is bereid te betalen voor mooie presentatie en feestelijke ervaring.”

Overige huurders

Van de RUD, NDW & VRU is het horecaprofiel niet onderzocht.

De horecaprofielen per huurder zijn bijgevoegd als bijlage 13.

3 DUURZAAMHEID

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

3.1 VOEDSELAGENDA

Provincie Utrecht heeft een aantal speerpunten omschreven op het gebied van duurzaamheid. Dit komt tot uiting in De Voedselagenda 2021-2023. De Voedselagenda 2021-2023 van de provincie Utrecht staat voor het verduurzamen van de voedselsector op regionaal niveau. Dat betekent dat de provincie het produceren van voedsel in de korte keten stimuleert. Geen verre transporten, maar gewoon de producten van de lokale boer op ons bord.

Er zijn vanuit de Voedselagenda 2021-2023 twee hoofddambities geformuleerd:

- **In de provincie Utrecht eten we uit de korte keten**
- **In de provincie Utrecht eten we gezond en duurzaam.**

Zie voor meer informatie over de Voedselagenda 2021-2023:

<https://www.provincie-utrecht.nl/onderwerpen/landbouw/voedselagenda-2021-2023#doelen>

In 2023 is vastgesteld dat de Voedselagenda geëvalueerd en herijkt gaat worden. Deze herijkte Voedselagenda zal tot 2027 lopen en de vijf criteria uit het convenant zullen hierin terugkomen.

3.1.1 CONVENANT

Het “Convenant Lokale & Duurzame Voedselketens provincie Utrecht” richt zich op het stimuleren van voedsel inkoopende bedrijven en instellingen om lokaal en duurzaam voedsel aan te schaffen, met criteria zoals lokale herkomst, biologische producten, evenwichtige eiwitverhoudingen en voedselverspilling-reductie. De provincie vervult een actieve rol in het opstarten, ondersteunen en

evalueren van dit initiatief. Daarnaast verplicht de horecapartner zich om aan te sluiten bij dit convenant om de doelstellingen te realiseren. Door samenwerking en kennisdeling tussen voedselinkopers, producenten en andere stakeholders te bevorderen, streeft de provincie naar een duurzamere voedselketen. Het convenant geldt voor de periode maart 2024 t/m maart 2027.

Bij de totstandkoming van dit convenant is gezamenlijk gekeken naar hoe we de ambitie wordt geconcretiseerd. Dit heeft geresulteerd in de volgende criteria en ambities voor de Provincie Utrecht:

Criteria 1: herkomst lokaal:

Voedsel wordt lokaal ingekocht. Dat wil zeggen indien mogelijk in de Provincie Utrecht, denk hierbij aan onder andere de categorieën zuivel, eieren, fruit en vlees. Waar dit niet mogelijk is wordt ingekocht in aangrenzende provincies.

Huidige doelstellingen provincie Utrecht convenant maart 2024:

- Minimaal 5% van het voedsel wordt lokaal ingekocht (niveau brons volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht convenant maart 2027:

- Minimaal 10% van het voedsel wordt lokaal ingekocht (niveau zilver volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht 2030:

- Minimaal 25% van het voedsel wordt lokaal ingekocht (niveau goud volgens het convenant).

Criteria 2: biologisch:

Er worden producten met een biologische certificering ingekocht, met zoveel mogelijk oog voor het criterium lokaal.

Huidige doelstellingen provincie Utrecht convenant maart 2024:

- Minimaal 10% van de producten wordt met een biologische certificering ingekocht (niveau brons volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht convenant maart 2027:

- Minimaal 25% van de producten wordt met een biologische certificering ingekocht (niveau zilver volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht 2030:

- Minimaal 50% van de producten wordt met een biologische certificering ingekocht (niveau goud volgens het convenant).

Criteria 3: verhouding dierlijk – plantaardig

De verhouding tussen dierlijke en plantaardige eiwitten in het voedselaanbod gaat naar minimaal 50% plantaardig.

Huidige doelstellingen provincie Utrecht convenant maart 2024:

- De verhouding tussen dierlijke en plantaardige eiwitten in het voedselaanbod is minimaal 50-50% (niveau brons volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht convenant maart 2027:

- De verhouding tussen dierlijke en plantaardige eiwitten in het voedselaanbod gaat naar minimaal 40-60% (niveau zilver volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht 2030:

- De verhouding tussen dierlijke en plantaardige eiwitten in het voedselaanbod gaat naar minimaal 20-80% (niveau goud volgens het convenant).

Criteria 4: reductie voedselverspilling:

Voedselafval is maximaal 15% van de totale voedselinkoop.

Huidige doelstellingen provincie Utrecht convenant maart 2024:

- Voedselafval wordt gereduceerd tot maximaal 10% van de totale voedselinkoop (niveau zilver volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht convenant maart 2027:

- Voedselafval wordt gereduceerd tot maximaal 5% van de totale voedselinkoop (niveau goud volgens het convenant).

Criteria 5: biodiversiteit bevorderend:

Er worden producten in het menu / aanbod opgenomen die de biodiversiteit stimuleren. Dat betekent dat ze van producenten komen die op een biodiversiteitsvriendelijke wijze produceren.

Huidige doelstellingen provincie Utrecht convenant maart 2024:

- Minimaal 2 gerechten op de menukaart zijn 'biodiversiteitsvriendelijk' (niveau brons volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht convenant maart 2027:

- Minimaal 25% van de producten op de menukaart zijn 'biodiversiteitsvriendelijk' (niveau zilver volgens het convenant).

Ambitie provincie Utrecht 2030:

- Minimaal 50% van de producten op de menukaart zijn 'biodiversiteitsvriendelijk' (niveau goud volgens het convenant).

Zie voor meer informatie het convenant: <https://www.provincie-utrecht.nl/sites/default/files/2024-03/Convenant%20Lokale%20Duurzame%20Voedsel-deals%20V5.pdf>

De horecapartner voldoet bij aanvang van de overeenkomst aan de huidige doelstellingen (2024) en werkt daarna toe naar de ambities voor de provincie in 2027 en 2030. De voortgang op deze ambities wordt ieder half jaar gerapporteerd aan de provincie.

3.2 MILIEU, KLIMAAT EN BIODIVERSITEIT

Provincie Utrecht is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. Provincie Utrecht hecht dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de horecapartner. De horecapartner dient continu op zoek te zijn naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO₂-uitstoot te minimaliseren. De horecapartner past zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe. Hierbij wordt het milieubelastend materiaal en plastic uitgesloten.

3.2.1 CO₂-REDUCTIE

In de routekaart is de ambitie opgenomen om de eigen CO₂-uitstoot in 2030 met 100% gereduceerd te hebben (scope 1 en 2) en de overige uitstoot met 75% (scope 3) t.o.v. 2019.

Scope 1 betreft alle emissies die binnen de organisatie worden uitgestoten door installaties die in eigendom zijn van de organisatie. Scope 2 betreft indirecte emissies die samenhangen met de productie van ingekochte energie. De CO₂-

uitstoot binnen deze scopes met 100% reduceren binnen 7 jaar betekent: geen koudemiddelen meer, de voertuigen van de provincie rijden niet meer op brandstof, er wordt geen gas meer gebruikt en de stadswarmte en elektriciteit die wordt ingekocht veroorzaakt geen emissie. Scope 3 betreft alle overige indirecte emissies.

Het met 75% reduceren van de CO₂-uitstoot binnen deze scopes binnen 7 jaar betekent driekwart minder: brandstof voor woon-werk verkeer, dienstreizen met het vliegtuig, afval, papier, zout voor de wegen en CO₂-uitstoot vanwege inkoop, zoals ICT, kantoorartikelen en meubilair.

3.2.2 CIRCULARITEIT

Provincie Utrecht zet in op de circulaire en lokale economie waarin waarde wordt toegevoegd in plaats van onttrokken. Dit houdt in dat provincie Utrecht 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 gebruik van mono-materiaal verpakkingen.
- Het gebruik van verpakkingen van gerecycled materiaal, bijvoorbeeld:
 - Kartonnen dozen dienen voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.
 - Niet-biobased kunststof folie of -vellen dienen voor tenminste 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
- Het minimaliseren van het energieverbruik.
- Het maximaal in omloop houden van producten, materialen en grondstoffen.

Daarnaast wenst provincie Utrecht 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.

Gedurende de contractperiode (bij de tactische overleggen) geeft de horecapartner een schriftelijke toelichting op de verpakkingskeuze waarbij wordt aangesloten bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In deze toelichting wordt ingegaan op:

1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
2. de wijze waarop de horecapartner toetst of de keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen

3.3 DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Als provincie Utrecht streven we naar een inclusieve benadering in al onze activiteiten, inclusief catering. We respecteren geloofsovertuigingen, dieetvoorkeuren en culturele achtergronden van al onze medewerkers en stakeholders. Iedereen moet zich welkom voelen bij de eet- en drinkgelegenheden. Keuzevrijheid speelt een belangrijke rol binnen de provincie.

Inclusiviteit betekent dat iedere medewerker zich thuis en welkom moet voelen binnen de provincie Utrecht maar ook binnen de organisatie van de horecapartner.

3.3.1 SOCIAL RETURN

Als SROI-activiteit telt alles mee wat horecapartner doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar bijvoorbeeld ook om (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, of andere vormen van begeleiding of support. Maar dit dient wel binnen de onderhavige opdracht te

worden verwezenlijkt. Binnen de provincie is er een minimale eis van 5% van de aanneemsom (restaurant en all-day bar) op het gebied van SROI (social return on investment). We integreren SROI in onze cateringdiensten door middel van de 5%-eis waarmee kansen worden geboden aan sociale ondernemingen en kwetsbare groepen.

Naast de inzet van mensen met een afstand kan de horecapartner ook inzetten op sociale inkoop om te voldoen aan het social return percentage. Dit betekent dat hij producten inkoopt die gemaakt zijn door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Sociale inkoop betreft dienstenafname van:

- Een sociale werkvoorziening (SW-bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd).
- Een sociale onderneming (Sociale ondernemingen streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Dat wil zeggen dat zij een maatschappelijk probleem willen oplossen. Daarnaast is een sociale onderneming financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd); De sociale onderneming moet deelnemer zijn van de “Code Sociale Ondernemingen”/ www.codesocialeondernemingen.nl of lid zijn van “Social Enterprise NL”/ www.social-enterprise.nl
- Een PSO-30+ gecertificeerde organisatie. Indien niet gecertificeerd is minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm.

3.4 VITALITEIT EN GEZONDHEID

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

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

3.5 INGREDIËNTEN KOFFIE, THEE EN CACAO

Koffie, cacao en thee is duurzaam en voldoet ten minste aantoonbaar en verifieerbaar aan de onderstaande criteria:

- Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie.
- Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt.
- De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verschepping, zodat zij de noodzakelijk investeringen kunnen doen.
- Er wordt erop toegezien op de naleving van de ILO-conventies.
- Beschikken minimaal over een fairtrade certificaat of kunnen aantoonbaar maken dat er sprake is van een eerlijke, transparante keten tot aan de boer.

4 DIENSTVERLENING

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

4.1 RESTAURANT

Het restaurant is gesitueerd op de begane grond. Het restaurant is eigendom van de provincie Utrecht en voorzien van een ruime bereidingskeuken, diverse uitgiftepunten en een spoelkeuken. Het restaurant heeft circa 200 zitplaatsen.

Het restaurant 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 provincie Utrecht. Het bedrijfsrestaurant heeft een informele setting waarbij versbeleving, kwaliteit, betaalbaarheid en een toegankelijk en gevarieerd assortiment centraal staan.

4.1.1 ASSORTIMENT

Het assortiment ten behoeve van het restaurant is opgebouwd uit een basis en aanvullend assortiment, waarbij het basis assortiment dagelijks aanwezig is. Het basisassortiment stelt de medewerkers en gasten van provincie Utrecht met een kleine portemonnee in de gelegenheid een lunch te nuttigen tegen betaalbare (lagere) prijzen. Ook sluit het assortiment aan op de trends en ontwikkelingen in de markt van zowel consumenten en leveranciers van producten.

Provincie Utrecht wil haar medewerkers en gasten faciliteren in het maken van duurzame en gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Verleiding komt onder andere tot stand doordat gerechten en producten in het zicht van de gast worden bereid. De medewerkers van de

horecapartner zoeken interactie op met de gasten. Dit doen zij op een toegankelijke en proactieve manier. De medewerkers (her)kennen de gast.

Daarnaast is een hoge mate aan variatie binnen het assortiment aanwezig door het inzetten van pop-up concepten. Dit gebeurt door middel van themaweken of het uitnodigen van lokale ondernemers uit de regio van Utrecht. Dat het assortiment gezond en duurzaam is, is net zo voor de hand liggend als voedselveiligheid. Minder gezonde producten verdwijnen niet volledig uit het assortiment, er blijft ruimte voor een guilty pleasure.

De conceptkaders voor het restaurant zijn als volgt geformuleerd:

- Verrassend assortiment: verse maaltijden, uitgebreide saladebar, soepen van het seizoen, gezonde snack & guilty pleasures. Opties voor zelfsmeeerlunch.
- Zichtbare belevingen en live bereiding
- To go & to stay
- Storytelling – verhaal achter het product
- Minimale voedselverspilling – volledig gebruik van producten
- Servies en herbruikbare disposables
- Diverse prijsniveaus: het verhaal, de sfeer, het duurzame product en kwaliteit zijn belangrijker dan de prijs.
- True pricing

4.1.2 AFREKENEN

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

4.1.3 GRATIS VERSTREKKINGEN

Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.) en sauzen (mayonaise, ketchup 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 van de gerechten. De horecapartner vermijdt hierbij monoverpakkingen en maakt zoveel als mogelijk gebruik van grootverpakkingen.

Daarnaast wordt er gratis (smaak)water aangeboden door de horecapartner.

4.1.4 AFRUIMORGANISATIE

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

4.2 ALL-DAY BAR

4.2.1 CONCEPT

De all-day bar is de centrale ontmoetingsplek voor medewerkers en gasten van de provincie Utrecht. De all-day bar is gesitueerd op de begane grond van het pand en heeft circa 35 zitplaatsen. Medewerkers en gasten kunnen hier terecht om te ontmoeten, te werken en te ontspannen. In de all-day bar wordt goede koffie geschonken door een ervaren barista met een pistonmachine in het middelpunt. Het team weet gasten te verleiden met geur, smaak en productkennis en voelt goed aan of iemand haast heeft of juist komt voor een werk-break. Op een rustiger moment voert het team graag een gesprek en zelfs op de piekmomenten is er ruimte voor 'small talk' bij het afrekenen of het wachten op de bestelling.

De all-day bar is van maandag tot donderdag minimaal open van 08.00 uur tot 18.00 uur geopend en op vrijdag van 08.00 uur tot 14.00 uur. Alle producten die worden aangeboden in de all-day bar zijn tegen betaling. Een kop koffie, cappuccino of latte macchiato, wordt standaard met havermelk aangeboden, waarbij er altijd een keuze is voor een andere plantaardige of dierlijke melksoort, zijn van goede kwaliteit tegen scherpe prijzen te kopen. Gedurende de openingstijden van de all-day bar is een all-day assortiment beschikbaar. Producten die worden aangeboden zijn zowel beschikbaar om mee te nemen, als om ter plekke te consumeren.

De conceptkaders die voor de all-day bar zijn als volgt geformuleerd:

- Hoge kwaliteit fairtrade/fairchain barista koffie en thee (zie hoofdstuk 3);
- Melk & melkvervangers (standaard havermelk);

- Ontbijt-items: overnight oats, smoothies, yoghurt, breakfast bars, croissants en zoetigheden;
- Compact lunch assortiment: belegde broodjes, maaltijdsalades en soep;
- Een verse avondmaaltijd om zelf op te kunnen warmen;
- Traditionele en niet traditionele dranken;
- Herbruikbare disposables, bring your own, ecologische verpakkingen;
- Continue bemensing van de counter door gastvrij personeel van de horecapartner;
- Zintuigen: aantrekkelijk zitgebied, muziek, planten, kleur en geur;
- True pricing.

Het horecateam voelt zich verantwoordelijk voor het gebied rondom de all-day bar, voelt eigenaarschap, alsof het een 'eigen grand café is'. De bar en het zitgebied wordt proactief stof- en kruimelvrij gemaakt.

4.2.2 AFREKENEN

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

4.2.3 GRATIS VERSTREKKINGEN

Gratis verstrekkingen zoals suiker, melk en honing maar ook peper, zout en smaakversterkers (zie 4.1.3.) worden in de prijzen van de producten verwerkt.

4.2.4 AFRUIMORGANISATIE

In de all-day bar ruimt de gast het serviesgoed en/of disposables zelf af en op door op de afruimplek het servies in de afruimkar te plaatsen en het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken.

4.3 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE

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

4.3.1 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, provincie Utrecht. 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 all-day bar over duurzaamheid en duurzame initiatieven.

4.3.2 PROMOTIE

De horecapartner is verantwoordelijk voor de acties en promotie. De inzet van promotie mag o.a. niet tot verzwarend van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. Provincie Utrecht 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 provincie Utrecht geplaatst worden. De horecapartner is creatief en proactief in het bedenken van verschillende promoties, acties en 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 milieu voetafdruk heeft.

4.4 PRIJSBELEID

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor het restaurant en de all-day bar. De horecapartner is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten. De producten uit het basisassortiment hebben een lagere opslag om zo de medewerkers en gasten in de gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een

gezonde lunch te kunnen samenstellen. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen is de huidige prijslijst ter indicatie bijgevoegd als bijlage 3. De verkoopprijs in het restaurant en de all-day bar is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

4.5 WERKFRUIT

Het aanbieden geldt alleen voor de medewerkers van de provincie Utrecht. Het aanbieden van fruit en snackgroenten past binnen de doelstellingen van de provincie om haar medewerkers een gezonde werkomgeving te bieden.

De provincie heeft onderstaande eisen met betrekking tot werkfruit:

- Ontzorging door ondernemer door logistiek t/m de verdiepingen en de presentatiemiddelen te verzorgen;
- Levering van vers fruit twee keer per week;
- Bij de samenstelling van het assortiment houdt de horecapartner rekening met fruit uit het seizoen, waar mogelijk vanuit de regio Utrecht en bij voorkeur niet van buiten Europa;
- Aandacht voor overige duurzaamheidsdoelstellingen zoals beschreven in Hoofdstuk 3.

Een overzicht van de huidige aantallen en afleverlocaties is toegevoegd als bijlage 15.

4.6 WARME DRANKEN AUTOMATEN

De medewerkers van de horecapartner verzorgen het ophalen, schoonmaken en aanvullen van de koffie- en theekoppen bij de warme drankenautomaten op de volgende etages:

- Begane grond;
- Eerste etage;
- 16^e etage (bestuurs-etage, zie bestuur services);
- 17^e etage (bestuurs-etage).

Deze service vindt drie keer per dag plaats:

- Eerste ronde om 08:00 uur
- Tweede ronde om 13:00 uur
- Derde ronde om 17:00 uur

Voor de vakanties en feestdagen wordt een extra ronde aan het eind van de dag verzorgd, waarmee wordt gewaarborgd dat er gedurende extra sluitingsdagen geen vieze koppen meer aanwezig zijn.

5 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

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

Een belangrijk uitgangspunt is dat het voor medewerkers van de provincie Utrecht mogelijk is om een aanvraag voor vergaderservice, banqueting of maatwerk te doen. De huurders maken gebruik van dezelfde map als de provincie Utrecht. De horecapartner factureert de aangevraagde vergaderservice, banqueting en maatwerk rechtstreeks aan de huurders.

Het verzorgen van vergader- en lunchservice en banqueting, maatwerk en evenementen op buitenlocaties van de provincie Utrecht valt ook onder deze overeenkomst. Dit zal op aanvraag uitgevoerd worden maar komt in de huidige situatie sporadisch voor. Deze activiteiten worden door de horecapartner uitgevoerd. Hiervoor wordt per activiteit een offerte op maat gemaakt.

Het betreft de volgende buitenlocaties:

Steunpunten De Meern, Huis ter Heide en Ocrieteiland

Vanuit het steunpunt in De Meern beheert de provincie haar wegen in het westelijk deel van de provincie Utrecht. Op de locatie Huis ter Heide is de Regionale Verkeersmanagement Centrale van de provincie gehuisvest. De Verkeersmanagement Centrale bundelt alle kennis en informatie over verkeer in de provincie Utrecht. Vanuit Huis ter Heide onderhoudt de provincie ook haar wegen

in het oostelijk deel van de provincie. Vanuit Ocriteiland beheert de provincie haar vaarwegen.

De Nieuwe Tramremise (NTR)

De provincie Utrecht heeft in de nieuwe tramremise alle werkzaamheden aan het Utrechtse tramsysteem onder één dak gebracht: de verkeersleiding voor alle trams en bussen van U-OV, de opkomstruimte voor de trambestuurders, onderhoud en beheer van de trams maar ook de calamiteiten- en storingsdienst.

5.1 BANQUETINGMAP

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

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

5.1.1 VERGADERSERVICE

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van dranken en lunches bij vergaderingen en worden door de horecapartner uitgevoerd tussen 8:00 uur en 18:00 uur. 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 deze weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De horecapartner is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De horecapartner checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de horecapartner behoren dan meldt de horecapartner dit bij de servicedesk.

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.

5.1.2 VERGADERARRANGEMENT

Op de vergaderetage van provincie Utrecht staan momenteel koffiemachines die gebruikers van deze vergaderzalen zelf kunnen bedienen. Bij vergaderingen of bijeenkomsten onder de 10 personen worden geen koffie- en theevoorzieningen geleverd maar wordt gebruik gemaakt van de machines op de etage. De horecapartner zorgt ervoor dat het serviesgoed bij de automaten is aangevuld. Het bijvullen van de warme drankenautomaten en het aanvullen van de condimenten wordt door de automatenleverancier gedaan. Indien de vergadering of bijeenkomst een representatief karakter heeft, is het mogelijk om ook onder de 10 personen te bestellen.

Vergaderingen kunnen standaard worden uitgebreid met lekkernijen en andere versnaperingen. Vergaderingen vinden in principe plaats met serviesgoed. De personeelskosten voor de vergaderarrangementen worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement.

Luncharrangement

De provincie Utrecht heeft het beleid dat de vergaderlunches centraal worden afgenomen bij het centrale banquetingplein op de eerste etage en dat deze lunch standaard vegetarisch is. Het organiseren van lunches in vergaderzalen wordt zoveel als mogelijk voorkomen. De lunches worden door de

horecapartner verzorgd en klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) op het banquetingplein.

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 inclusiviteit.

De onderstaande lunch worden minimaal aangeboden. Het staat de horecapartner vrij om meerdere lunches op te nemen in de banquetingmap. De horecapartner neemt tevens producten in de banquetingmap op waarmee de lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep, fruit, salade of een warm product/snack. Op het banquetingplein wordt duidelijk aangegeven als er een specifieke uitbreiding van het buffet voor een specifieke groep wordt aangeboden.

Provincie Utrecht hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunchbuffet: VVP inclusief btw is maximaal € 12,50

Alle lunches bestaan uit meergranen- en volkorenbroodjes met verschillende soorten beleg en variëren met bijgerechten als salades, handfruit, soep en/of smoothies.

5.1.3 VERZORGING T.B.V. DE PROVINCIALE STATEN

De provinciale staten zijn een groep van ongeveer 100 medewerkers die één keer per maand met elkaar vergaderen. Er is keuze uit een wisselend lunch buffet geserveerd op het banquetingplein. Gemiddeld 10 keer per jaar wordt er een avondmaaltijd geserveerd. Soms kunnen de bijeenkomsten langer duren dan gepland, waarbij er extra flexibiliteit van de horecapartner wordt verwacht om de medewerkers te voorzien van een verse warme maaltijd.

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd ten aanzien van de avondmaaltijd:

- De avondmaaltijd wordt aangevraagd via het FMIS (Planon).
- Een kwalitatief goede en verse maaltijd voor het maximumbedrag van € 14,50 per persoon inclusief btw maar exclusief personeelskosten.

- Er zijn altijd 3 maaltijden beschikbaar waarvan minimaal 1 vlees/vis, vegetarisch of veganistische keuzes. Daarbij wordt rekening gehouden met “nieuwe” dieetwensen.
- De maaltijd wordt gepresenteerd in de vorm van een buffet, met de mogelijkheid voor tafelservice.
- Er is altijd de mogelijkheid tot uitzonderingen en speciale wensen, bijvoorbeeld lactosevrij of glutenvrij.
- Personele kosten worden berekend op basis van het integraal uurtarief banqueting en op basis van werkelijke inzet.
- De maaltijd vindt plaats tussen 17.00 – 19.00 uur. Flexibiliteit is hierbij gewenst.

5.1.4 BESTUURSSERVICE

De bestuurservice bij provincie Utrecht bestaat uit het verzorgen van koffie, thee en lunches voor de commissaris van de Koning, Gedeputeerde Staten en Algemeen directeur. Deze dienstverlening wordt voornamelijk verstrekt op de bestuursvleugel op de 16e verdieping, in vergaderruimten of in werkruimten.

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. Gedurende de dag wordt vanuit de pantry door medewerkers van provincie Utrecht (chauffeurs of secretaresses) incidenteel koffie, thee en versnaperingen verzorgd.

Hiervoor stelt de horecapartner de ingrediënten, middelen en materialen ter beschikking. Vaste werkzaamheden voor de bestuurservice zijn:

- Het dagelijks, voor 08.30 uur, aanvullen van het servies (6 plekken) bij de 5 gedeputeerden en Algemeen directeur;
- Het afruimen van vuil serviesgoed aan het eind van de dag of in het geval van late diners voor 08.00 uur in de ochtend;
- De commissaris van de Koning wenst gemiddeld 3x per week een lunch op kantoor (eventueel met gasten) vanaf ca. 12.00 uur;
- Gedeputeerden wensen gemiddeld 1x per week een lunch voor ca. 6 mensen;

- Er dienen incidenteel warme maaltijden geleverd te worden. Warme maaltijden dienen vers en kwalitatief goed te zijn, op afroep beschikbaar en tegen een acceptabele prijs;
- Er zijn periodiek vergaderingen op de avond voor 4-20 personen. Hiervoor is koffie/thee en frisdrank aanwezig;
- Voor alle services is in overleg een banquetingmap aanwezig. Er wordt een vers, verrassend en afwisselend aanbod gevraagd;
- Het tweemaal per dag op orde brengen van de pantry, met taken als:
 - afwassen en opruimen gebruikt serviesgoed;
 - bijvullen ingrediënten, middelen en materialen;
 - bijvullen koelkast.
- Algemene orde en netheid pantry.
- Dagelijks vullen van de koelkast van de pantry, met frisdranken en dergelijke (assortiment in overleg). Deze dienstverlening wordt deels, op basis van voorafgaande reservering, geleverd door de horecapartner.

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.

5.1.5 BANQUETING

Tijdens een receptie, borrel, jubileum of andere activiteit kunnen de gasten vrij gebruik maken van onderstaande drankjes eventueel aangevuld met één van de borrelarrangementen. De horecapartner baseert de personeelskosten van de arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van provincie Utrecht kunnen de arrangementen worden uitgebreid met bediening, boven de 30 personen is service bij de borrel verplicht. Deze extra kosten worden op basis van nacalculatie tegen het integrale uurtarief banqueting doorbrekend. Combinaties van de onderstaande arrangementen behoort tot de mogelijkheden.

Drankenarrangement

De volgende drankenarrangementen kunnen minimaal besteld worden.

- Drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, vruchtensappen, bruisend mineraalwater en gekoeld kraanwater, wijn (rood en wit) en (alcoholvrij) bier)) rekening houdend met 3 drankjes per persoon.
- Borrelkar met 3 drankjes (non-alcoholisch en alcoholisch) per persoon en nootjes en zoute koekjes.

De drankenarrangementen worden op basis van nacalculatie (werkelijk verbruik) verrekend. Er wordt voor deze arrangementen voldoende dranken per persoon neergezet waarbij er gebruik gemaakt wordt van grote (pet) flessen gebruikt tenzij dit niet mogelijk is.

Borrelarrangement

De volgende borrelarrangementen kunnen minimaal besteld worden.

De standaard borrelarrangementen bestaan uit het volgende:

- koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,00 per persoon;
- koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon;
- luxe koude en warme hapjes rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 7,00 per persoon.

Ook bij de borrelarrangementen wordt van de horecapartner variatie en creativiteit verwacht. De horecapartner is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de ruimtes voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De horecapartner checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de horecapartner behoren dan meldt de horecapartner de verstoring zo snel mogelijk bij de provincie Utrecht.

Borrelarrangementen met service van de horecapartner worden na afloop van de banquetingactiviteit door de horecapartner opgeruimd. Indien de banquetingactiviteit afloopt na aanwezigheid van de horecapartner, wordt het gebruikte serviesgoed dezelfde dag door de beveiliging opgehaald. Op de borrelkar moet duidelijk zichtbaar zijn van welke groep de borrel was, vanwege het drankenassortiment op nacalculatie. De consumpties worden na afloop

geregistreerd door de (facilitaire) dienstverleners of de beveiliging, afhankelijk van de aanwezigheid van de medewerkers.

5.1.6 EVENEMENTEN EN MAATWERK

Naast het verzorgen van vergaderservices en banqueting verzorgt de horecapartner ook maatwerk (bijvoorbeeld evenementen). Maatwerk zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. Van de horecapartner wordt een creatieve, adviserende en meedenkende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten. Provincie Utrecht 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. Provincie Utrecht 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.

Het klaarzetten/ombouwen van de zalen is de verantwoordelijkheid van de provincie Utrecht.

5.2 EXCLUSIVITEIT

Provincie Utrecht gaat ervan uit dat de horecapartner alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt provincie Utrecht 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.

De horecapartner heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Daarnaast behoudt provincie Utrecht zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn

opgenomen in de inschrijving van de horecapartner, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Hierbij geldt dat de horecapartner te allen tijde wordt meegenomen in de uitvraag en een kans krijgt een offerte uit te brengen. Een eventuele dienstverlening door derden wordt evenwel door de horecapartner gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

5.3 VASTE VERREKENPRIJS EN NACALCULATIE

De vergaderservices en arrangementen uit de banquetingmap worden voornamelijk verrekend op basis van vaste verrekenprijs (VVP), exclusief het drankenarrangement. VVP 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 inclusief de geldende btw-opslag.

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + btw.

Nacalculatie drankenarrangement

Het drankenarrangement wordt op nacalculatie verrekend, wat betekent dat het werkelijke verbruik wordt doorberekend aan de provincie Utrecht. Bij het opruimen van het drankenarrangement of de borrelkar wordt het verbruik geregistreerd door degene die het arrangement opruimt. Het arrangement wordt te allen tijde dezelfde dag opgehaald door de horecapartner of een andere facilitaire dienstverlener zoals bijvoorbeeld beveiliging. De dranken worden op basis van een vaste verrekenprijzen per product verrekend.

5.4 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via het FMIS (Planon) van provincie Utrecht. Kleine aanvragen en ad-hoc aanvragen worden zoveel mogelijk, na akkoord van de horecapartner, gehonoreerd.

Reserveringsprocedure

- Bestellingen voor vergaderservices worden uiterlijk voor 12:00 uur de werkdag voor aanvang van de activiteit digitaal aangevraagd.
- Voor reserveringen van een borrel buffet geldt een aanmeldingstermijn van minimaal 5 werkdagen voor 14:00 uur.
- Maatwerkactiviteiten worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen wordt de offerte opgeleverd aan de provincie Utrecht.
- Standaard events worden minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maatwerk events worden minimaal 20 werkdagen voorafgaand aan de activiteit afgestemd.

Annuleringsregeling

Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de horecapartner de VVP geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van de Provincie Utrecht

Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling:

- Vergaderservices en borrel buffet: annuleren voor meer dan 25 personen tot 2 werkdagen voorafgaand aan de service, voor 14:00 uur. Bestelling voor minder dan 25 personen tot 1 werkdag voorafgaand aan de service, voor 14:00 uur. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast.
- Maatwerk activiteiten: annuleren voor meer dan 25 personen tot minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de service, voor 14:00 uur. Bestelling voor minder dan 25 personen tot minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de service, voor 14:00 uur. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat horecapartner aan de provincie Utrecht aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.
- Events: na bevestigde aanvraag restitutie afhankelijk van gemaakte kosten.

Indien bovenstaande voorkomt maakt de horecapartner hiervan melding in de managementrapportage.

6 INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

6.1 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.

6.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE

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

6.3 AFVALSTOFFEN

De horecapartner is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van provincie Utrecht. Afvalstromen (PD, restafval, plastics, papier, glas, GFT) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Daarnaast zamelt de horecapartner het koffieresidu van de all day bar gescheiden in. De horecapartner is verplicht een mogelijkheid te bieden waar plastic/petflessen en blik kunnen worden ingeleverd. Eventueel statiegeld hoeft niet teruggegeven te worden maar kan worden gedoneerd aan een (duurzaam) goed doel. Daarnaast streeft

provincie Utrecht naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop rekening mee te houden. Indien het afvalstoffenbeleid van provincie Utrecht gedurende de contractperiode verandert, zal de horecapartner zich hierbij aan sluiten.

7 PERSONEEL EN ORGANISATIE

7.2 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.

Provincie Utrecht 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. Provincie Utrecht verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen van minimaal de leidinggevende op locatie van de horecapartner. Bij wisseling, vervanging of langdurige ziekte van de locatie manager of andere kritische positie, wordt provincie Utrecht tijdig geïnformeerd. Provincie Utrecht wordt bij definitieve vervanging betrokken in de aanname van de nieuwe manager (door bijvoorbeeld een klikgesprek). De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis.

7.3 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 zijn separaat opgenomen in het prijzenblad. Na definitieve gunning worden met de gecontracteerde horecapartner de definitieve kosten vastgesteld op basis van de werkelijke overname personeel. Indien gedurende de

contractperiode de medewerkers waarvoor overnamekosten in rekening worden gebracht uit dienst gaan of naar een andere locatie worden overgeplaatst zal dit bedrag naar beneden worden aangepast.

Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, kunnen later niet aan provincie Utrecht worden doorbelast. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage 5. **Bijlage 5 is op te vragen via de berichtenmodule in TenderNed bij de aanbestedende dienst.**

7.4 PERSONELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT

De horecapartner is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten, waarbij rekening wordt gehouden met zowel drukke als rustigere periodes. Tevens wordt er gezorgd voor een constante en flexibele bezetting gedurende alle werkzaamheden en dagen, met minstens één vaste medewerker (in dienst) van de horecapartner aanwezig.

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

7.6 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de horecapartner overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan de provincie Utrecht met een screening op de punten 11, 12, 37, 41 en 61. De medewerkers van huidige horecapartner overleggen bij aanvang van de overeenkomst ook deze (nieuwe) documenten. Bij aanvang van het contract is het VOG niet ouder dan 6 maanden. De kosten voor het

verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de horecapartner. Medewerkers van de horecapartner kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

7.7 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 provincie Utrecht 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.

7.8 SLEUTELS EN TOEGANGSPASSEN

Toegangspassen worden na goedkeuring verstrekt aan de horecamedewerkers. De horecapartner is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte toegangspassen. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de horecapartner gemeld bij provincie Utrecht. Indien door het verlies van sleutels en/of toegangspassen, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de horecapartner.

7.9 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 provincie Utrecht en de horecapartner schriftelijk zijn overeengekomen.

7.10 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 provincie Utrecht. De manager en medewerkers zichtbaar voor de gasten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Bij de medewerkers achter de schermen kan worden volstaan met de Engelse taal in woord.

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

7.11 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.

7.12 BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING

De horecapartner is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de horecavoorzieningen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de

firmamaam 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.

7.13 ARBO

Provincie Utrecht 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 provincie Utrecht 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.

7.14 BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

De bedrijfshulpverlening wordt door provincie Utrecht georganiseerd. De horecapartner handelt naar deze voorschriften. Op de toegangspassen is een nummer te lezen die in geval van nood gebeld wordt. Een EHBO- doos en AED is op locatie aanwezig en wordt door de provincie Utrecht verzorgd.

8 OVERLEG EN COMMUNICATIE

Provincie Utrecht 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.

8.1 OVERLEGSTRUCTUUR

De overlegstructuur tussen provincie Utrecht 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 Utrecht	Facilitair manager contractbeheer	Contractbeheerder, Contractmanager en Coördinator Soft Services	Manager Facilitair, Coördinator Facilitair contractmanager en inkoopmanager

**regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor provincie Utrecht.*

8.1.1 OPERATIONEEL OVERLEG

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

8.1.2 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 (duurzame) ontwikkelingen organisaties

8.1.3 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
- Duurzame doelstellingen
- Financiële resultaten en managementinformatie
- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar
- Algemene gang van zaken
- Trends en ontwikkelingen binnen provincie Utrecht, de horecapartner en de branche.

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

8.2 KLACHTENPROCEDURE

Voor provincie Utrecht is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de medewerkers goed geregistreerd en opgevolgd worden om

zodoende tevreden gasten te hebben en behouden. De horecapartner beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren en geïnformeerd houden van medewerkers van alle duinbedrijven over het bestaan en de werking van de procedure.

8.3 TRANSITIEPLAN

Provincie Utrecht 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.

Het transitieplan bevat minimaal:

- Doel, resultaten, scope, partners van de horecapartner;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan;
- Kennismaking en vaststellen communicatiematrix;
- Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard);
- Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Informatisering en automatisering;
- Facturatie & financiële inrichting;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

Uiterlijk 2 maanden voor beëindiging van de onderhavige overeenkomst levert horecapartner een exit plan aan. Hierin wordt een concrete planning opgenomen en toont horecapartner hoe de dienstverlening zo geruisloos mogelijk wordt afrond en overgedragen aan een eventueel nieuwe horecapartner.

9 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.

9.1 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 1x 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 provincie Utrecht 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 provincie Utrecht, 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

Provincie Utrecht 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 provincie Utrecht.

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-prestatiemonitor). 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 provincie Utrecht 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.

9.2 SCHOONMAAK

De horecapartner is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle horecaruimten, conform de voorwaarden in dit programma van eisen en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:

- Uitgifteruimte inclusief apparatuur;
- Keuken- en opslagruimten, inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afzuigwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in het restaurant en de all-day bar (kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de horecapartner);
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de horecapartner;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de horecapartner de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het restaurant worden door de schoonmaakleverancier van provincie Utrecht eenmaal per dag

schoongemaakt. Verontreiniging van het restaurant door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de horecapartner opgeruimd.

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

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd door derden. De kosten zijn voor rekening van provincie Utrecht. De horecapartner verleent hieraan kosteloos 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.

10 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.

10.1 BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE

Kassasysteem en geldstromen

Binnen provincie Utrecht wordt met PIN en NFC (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.

Provincie Utrecht zorgt voor de aansluitingen van de afrekensystemen, echter is de horecapartner verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten.

Verkopen op rekening

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

10.2 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 zijn de kosten 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 vakantie-toeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, im-productiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.

Voor de personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergader-service en/of banquetingactiviteiten, evenementen of maatwerkactiviteiten wordt een integraal uurtarief banqueting 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;
- Kosten voor kassa en randapparatuur;
- Onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- Overige vaste algemene kosten.

10.3 FACTURERING

De provincie Utrecht ontvangt als contractpartner digitaal de facturen. Op alle A-, B- en C-facturen staan zowel de kosten exclusief als inclusief btw vermeld, ook voor de subtotalen. Alle facturen zijn altijd gespecificeerd en voorzien van een verplichtingsnummer. Dit wordt vooraf verstrekt door de aanvrager.

(A-factuur)

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

(B-factuur)

Per maand factureert de horecapartner de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP). De horecapartner voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten. De basis voor deze factuur is het FMIS (Planon) van provincie Utrecht. De facturen van vergaderservices, banqueting en maatwerk voor een van de huurders worden door de horecapartner rechtstreeks aan de huurders verzonden.

(C-factuur)

Deze factuur wordt gebruikt voor de facturatie van alle activiteiten die op basis van een offerte (maatwerk) worden uitgevoerd. Per activiteit specificeert de horecapartner de dienstverlening (bijvoorbeeld offerte/mail). Als bijlage is de voor akkoord getekende offerte toegevoegd of het PO-nummer. De specificatie

is op: geleverde dienst, datum, verplichtingsnummer, aantal afnemers (groeps-grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

10.4 RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

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

De begroting voor het restaurant en de all-day bar 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 provincie Utrecht (vaste aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting gaat de horecapartner uit 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 per kwartaal een rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per outlet:

- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode gespecificeerd;
- Voortgang KPI prestatie-monitor;
- Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit & CO₂ uitstoot;
- Percentage gezond en plantaardig 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. De rapportage bevat 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).

11 CONTRACTVORM EN INDEXATIE

11.1 CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 april 2025 en eindigt per 31 maart 2032 en heeft derhalve een looptijd van zeven (7) jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met drie (3) opties van één (1) jaar (uiterste expiratedatum is 31 maart 2035).

Aanneemsom

Provincie Utrecht wenst een exploitatie van de outlets 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 provincie Utrecht 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 dagelijks aanwezige pandbewoners structureel veranderd. Een bandbreedte van +/- 15% meer of minder dagelijks aanwezige pandgebruikers gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden of langer wordt hierbij gehanteerd. De Oekraïense bewoners tellen hierbij niet mee.

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

11.2 INDEXATIE

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar 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 november - november van het voorgaande contractjaar. Als voorbeeld: voor de indexatie van februari 2025 wordt de jaar-mutatie november – november 2024 gebruikt.

De personeelskosten uit de aanneemsom en het integrale uurtarief banqueting mogen éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar worden verhoogd als gevolg van de wijzigingen in de geldende CAO op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten. Dit voorstel wordt gespecificeerd naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maakt en wordt des-gevraagd gestaafd.

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

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met provincie Utrecht. De indexeringen worden pro-forma vóór 1 februari van het betreffende contractjaar ter goedkeuring aan provincie Utrecht aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van provincie Utrecht. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw contractjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 april 2026. De horecapartner verzorgt de communicatie van prijswijzigingen tijdig met de gasten.

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 provincie Utrecht 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 provincie Utrecht, waarbij rekening wordt gehouden met het leerstuk van de wezenlijke wijziging.

11.3 REGELING GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS

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

- Provincie Utrecht draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant en de all-day bar inclusief het onderhoud van deze apparatuur.

- Provincie Utrecht draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- De horecapartner mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de horecavoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de horecapartner.
- Provincie Utrecht is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen.
- De horecapartner is verantwoordelijk voor de aanschaf van de koffiemachine t.b.v. de all-day bar en is verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele vervanging.
- Bij aanvang van de overeenkomst wordt 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 provincie Utrecht.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de back-office en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de horecapartner. De horecapartner krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris.
- Provincie Utrecht stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de horecavoorzieningen, ter beschikking.
- Provincie Utrecht stelt het internetverbinding, printer- en kopieerfaciliteiten 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 Utrecht.

12 CONTRACTMANAGEMENT

Provincie Utrecht 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 prestatieindicator wordt dit helder gevisualiseerd. Provincie Utrecht en de horecapartner komen deze prestatieindicator na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatieindicator maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

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

Provincie Utrecht 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.

Prestatiemonitor

Provincie Utrecht wenst de dienstverlening te monitoren onder andere op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze kritische prestatie indicatoren worden gemeten middels een KPI Prestatiemonitor.

Provincie Utrecht en de horecapartner monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

1. Gast- en opdrachtgeverstevredenheid
2. Gezond assortiment
3. Duurzaamheid, waaronder in ieder geval:
 - a. Doelstellingen van het convenant Lokale & Duurzame voedselketens provincie Utrecht;
 - b. CO2 voetafdruk van de dienst.

De horecapartner maakt een voorstel op welke wijze de bovenstaande KPI's worden gemeten en vult dit aan met eigen KPI's, zoals voorgesteld in de inschrijving. Deze KPI's worden na gunning besproken tussen horecapartner en provincie Utrecht en definitief opgemaakt. Deze KPI's maken daarna onderdeel uit van de overeenkomst. De horecapartner maakt jaarlijks in januari een verbeterplan waarin wordt toegelicht hoe dat jaar gewerkt wordt aan het verbeteren van de resultaten. Hierdoor wordt zichtbaar gewerkt aan continue verbetering.

13 BIJLAGEN

Bijlage 12	Visie op eten en drinken
Bijlage 13	Horecaprofielen
Bijlage 14	Huidige prijslijsten
Bijlage 15	Overzicht aantallen en locaties werkfruit
Bijlage 16	Overnamelijst