

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING CATERING
GEMEENTE HEEMSKERK**



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING.....	4
1.1	Introductie.....	4
2	DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN.....	5
2.1	Huidige situatie	5
2.2	Kengetallen.....	5
2.3	Doelstellingen.....	6
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN...7	
3.1	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	7
3.2	Vitaliteit en gezondheid	7
3.3	Inclusiviteit.....	7
3.4	Duurzaamheid.....	8
4	DIENSTVERLENING	8
4.1	Netwerkcafé.....	8
4.1.1	Assortiment	9
4.1.2	Afrekenen	9
4.1.3	Gratis verstrekkingen	9
4.1.4	Afruimorganisatie	9
4.2	Signing, presentatie en promotie	9
4.2.1	Signing en presentatie.....	9
4.2.2	Promotie	9
4.3	prijsbeleid	10
4.4	Werkfruit	10
4.5	Pantry's	10
5	VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK...11	
5.1	Banquetingmap	11
5.2	Vergaderservice	11
5.2.1	Vergaderarrangement	12

5.2.2	Luncharrangement	12
5.3	Banqueting.....	13
5.4	Evenementen en maatwerk.....	13
5.5	Exclusiviteit	14
5.6	Vaste verrekenprijs	14
5.7	Reserveringen en annuleringen	14
6	INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL.....	15
6.1	Leveranciers.....	15
6.2	Opslag, productie en distributie.....	15
6.3	Afvalstoffen	15
7	PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	15
7.1	Algemeen	15
7.2	Overname personeel.....	15
7.3	Personele bezetting en continuïteit	16
7.4	Werkvergunningen	16
7.5	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	16
7.6	Opleiding en training.....	16
7.7	Beloning	16
7.8	Dagelijkse aansturing	16
7.9	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	17
7.10	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	17
7.11	Arbo.....	17
7.12	Bedrijfshulpverlening (BHV)	17
8	OVERLEG EN COMMUNICATIE	18
8.1	Overlegstructuur.....	18
8.2	Operationeel overleg	18
8.3	Tactisch overleg	18
8.4	Strategisch overleg.....	18
8.5	Klachtenprocedure	19
8.6	Transitieplan	19
9	KWALITEIT EN SCHOONMAAK.....	19

9.1	Kwaliteitscontroles.....	19
9.2	Schoonmaak	20
10	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO	21
10.1	Betaalwijze en omzetregistratie.....	21
10.2	Verrekening van kosten	21
10.3	Facturering	22
10.4	Rapportage van (management) informatie.....	22
11	CONTRACTVORM EN INDEXATIE	23
11.1	Contractvorm	23
11.2	Aanneemsom.....	23
11.3	Indexatie	23
11.4	Regeling van gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	24
12	CONTRACTMANAGEMENT	25
12.1	Prestatiemonitor	25
	BIJLAGEN	26
A1.	Prijslijst huidige aanbod	26
A2.	Overnamelijst personeel.....	26

1 INLEIDING

1.1 INTRODUCTIE

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de verzorging van de catering bij gemeente Heemskerk worden beschreven. Dit programma van eisen beschrijft de volgende onderdelen:

- Doelstellingen en huidige situatie
- Dienstverlening
- Algemene informatie en processen

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

Scope van de dienstverlening

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- de exploitatie van het netwerkcafé in het gemeentehuis;
- de verzorging van de vergader- en lunchservice bij gemeente Heemskerk en huurders in het gebouw;
- de verzorging van banqueting en evenementencatering voor gemeente Heemskerk en huurders in het gebouw.

De locatie die binnen de scope valt is:

- Gemeente Heemskerk: Gemeentehuis Heemskerk, Maerten van Heemskerckplein 1, 1964 EZ Heemskerk

Mogelijke aanpassingen in de scope:

- het is mogelijk dat gedurende de contractperiode locaties en dienstverleningen worden toegevoegd of onttrokken ten aanzien van de catering voorzieningen;
- het is mogelijk dat gedurende de contractperiode werkfruit voor medewerkers van de gemeente wordt toegevoegd aan de dienstverlening;
- het is mogelijk dat gedurende de contractperiode de exploitatie van het netwerkcafé op vrijdag wordt toegevoegd aan de dienstverlening;

- Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode de openingstijden van de exploitatie van het netwerkcafé worden verruimd;
- Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode het assortiment wordt uitgebreid en er diverse snacks zullen worden aangeboden naast de lunch;
- Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode een Grab & Go assortiment wordt aangeboden in een 'healthy vending machine'.

2 DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

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

2.1 HUIDIGE SITUATIE

De afgelopen maanden is het gemeentehuis van gemeente Heemskerk verbouwd. Het restaurant was eerst gelegen op de eerste verdieping van het gemeentehuis. In de nieuwe en huidige situatie is het restaurant verplaatst naar de begane grond, in de vorm van het netwerkcafé. De keuken waar lunch en banqueting wordt bereid is ook gelegen op de begane grond. Door de verbouwing is het netwerkcafé toegankelijk vanuit meerdere ingangen. Vanuit de hoofdingang van het gemeentehuis kan het netwerkcafé bereikt worden, maar ook via de bibliotheek en het cultuurhuis. Sinds september 2024 hebben 7 huurders zich gevestigd in het gemeentehuis. Ook vanaf de kantoren van de medewerkers van de gemeente en huurders van het gebouw is het netwerkcafé te bereiken. Het zitgebied van het netwerkcafé dient als plek waar medewerkers en zakelijke relaties van de gemeente en huurders van het gebouw samen kunnen komen. Zakelijke relaties van de medewerkers van de gemeente en huurders mogen gebruik maken van de exploitatie van het netwerkcafé wanneer zij hun bezoekerspas kunnen tonen bij de kassa. Medewerkers van de gemeente en huurders van het gebouw dienen hun medewerkerspas te kunnen tonen bij de kassa. Er wordt één prijslijn gehanteerd voor medewerkers en zakelijke relaties van de gemeente en huurders van het gebouw. Bezoekers voor functies in het gebouw mogen geen gebruik maken van de exploitatie van het netwerkcafé. Wel mogen zij gedurende de openingstijden van het gemeentehuis gebruik maken van het zitgebied van het netwerkcafé en van de volautomatische koffiemachine.

In het netwerkcafé staat een volautomatische koffiemachine waar tegen betaling consumpties gekocht kunnen worden. Deze volautomatische koffiemachine is uitgerust met verse bonen en verse melk. De koffie, cappuccino of latte macchiato, met verse melk, zijn van goede kwaliteit en tegen scherpe prijzen af te nemen. Deze consumpties zijn beschikbaar voor zowel medewerkers en zakelijke relaties van de gemeente en huurders in het gebouw, als de reguliere bezoekers voor functies in het gebouw. Voor medewerkers en huurders is er in de pantry's op de afdelingen ook koffie en thee beschikbaar, als gratis verstrekking. De consumpties uit de volautomatische koffiemachine onderscheiden zich door de verse melk en kwaliteit van de koffie. De koffiemachine is te gebruiken op maandag tot en met zaterdag gedurende de openingstijden van het gemeentehuis. Op zondag is het gemeentehuis gesloten.

Met een nieuwe kantooromgeving is gemeente Heemskerk klaar voor vernieuwing op het gebied van eten en drinken. Het gemeentehuis krijgt een andere functie, het wordt een plek waar mensen samenkomen. Het huidige cateringcontract is verlengd en loopt af, waardoor er, ook mede door de realisatie van het netwerkcafé, behoefte is aan een nieuw contract.

2.2 KENGETALLEN

Onderstaand zijn de kengetallen van de huidige exploitatie van het netwerkcafé weergegeven. De gemiddelde besteding is inclusief btw. De exploitatie van het netwerkcafé is gemiddeld 208 dagen per jaar geopend, van maandag tot en met donderdag.

	RESTAURANT
Gemiddeld aantal gasten per dag	85
Gemiddelde besteding	€ 3,54

De verdeling van het aantal medewerkers per huurder is als volgt:

BEDRIJF	AANTAL MEDEWERKERS
Gemeente Heemskerk	260 medewerkers
IJmare	15 medewerkers
WelschapSocius	25 medewerkers
Centrum voor Jeugd en Gezin	11 medewerkers
HRE-Advocaten	2 medewerkers
Groen Advies & Ondersteuning	1 medewerker
Team Sportservice Kennemerland	8 medewerkers
BivT	8 medewerkers
Totaal	330 medewerkers

De geschatte bezetting, in aantal medewerkers en bezettingspercentage, per huurder per dag is als volgt:

BEDRIJF	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag	
Gemeente Heemskerk	52	20%	52	20%	52	20%	52	20%	52	20%
IJmare	15	100%	8	53%	12	80%	13	87%	11	73%
WelschapSocius	10	40%	20	80%	10	40%	20	80%	5	20%
Centrum voor Jeugd en Gezin	6	55%	11	100%	6	55%	8	73%	6	55%
HRE-Advocaten	2	100%	2	100%	2	100%	2	100%	2	100%
Groen Advies & Ondersteuning	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
Team Sportservice Kennemerland	7	88%	7	88%	7	88%	8	100%	3	38%
BivT	7	88%	5	63%	5	63%	5	63%	6	75%

**aan deze aantallen zijn geen rechten te ontlelen*

2.3 DOELSTELLINGEN

De doelstelling van gemeente Heemskerk 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. Gemeente Heemskerk wenst een hoge kwaliteit van de dienstverlening met een ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Gemeente Heemskerk zoekt een cateringpartner die proactief meedenkt over de toekomstige invulling van de exploitatie van het netwerkcafé. De wens van de gemeente is in de toekomst de exploitatie van het netwerkcafé open te stellen voor reguliere bezoekers voor functies in het gebouw. Gemeente Heemskerk heeft een globaal plan om dit te realiseren, maar wenst in samenwerking met de cateringpartner invulling te geven aan de wijze waarop dit wordt gerealiseerd.

Gemeente Heemskerk verstaat onder samenwerking onder andere dat:

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

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft gemeente Heemskerk onderstaande doelstellingen gesteld.

- Gemeente Heemskerk wenst een cateringpartner die meedenkt over de ambitie op gezonde voeding. De cateringpartner geeft voorlichting omtrent dit thema om bewustwording te laten groeien en zorgt dat gasten (on)bewust voor de gezonde keuze kiezen.
- Gemeente Heemskerk wenst een cateringpartner die zich opstelt als partner – in gastvrijheid, duurzaamheid en vitaliteit. Dit uit zich in creatief,

innovatief en actiegericht ondernemen in samenwerking met de gemeente en de huurders van de gemeente.

- Gemeente Heemskerk wenst dat de gasten van de cateringvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de medewerkers (doelgroepen) van alle huurders binnen het gemeentehuis en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment is op elke locatie vers, gezond, gevarieerd en van een goede prijs-kwaliteit verhouding.
- Gemeente Heemskerk 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 binnen de gemeente waar iedereen zich welkom voelt. Van de cateringpartner wordt een proactieve houding en geen afwachterende houding verwacht.
- Gemeente Heemskerk ziet een belangrijke taak voor de cateringpartner in het stimuleren van de lokale producten. De cateringpartner betreft bij inkoop lokale leveranciers.
- Gemeente Heemskerk wenst dat de kwaliteit van de cateringmedewerkers 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.
- Gemeente Heemskerk wenst een flexibel contract af te sluiten met de cateringpartner 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.

3 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen

3.1 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen

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

3.2 VITALITEIT EN GEZONDHEID

Gemeente Heemskerk wil een omgeving creëren die bijdraagt aan de vitaliteit van de medewerkers. Een verantwoord en voedzaam voedingspatroon is daar onderdeel van. Vanuit de cateringpartner wordt het kopen van gezonde producten aantrekkelijk gemaakt door medewerkers (on)bewust een duwtje in de goede richting te geven.

Gemeente Heemskerk 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.

3.3 INCLUSIVITEIT

Binnen de cateringvoorzieningen van gemeente Heemskerk is structurele aandacht voor diversiteit en inclusiviteit. Er worden arbeidskansen geboden voor iedereen en er wordt geluisterd naar de voedingsbehoeften van alle gasten. Het netwerkcafé is het visitekaartje van de gemeente.

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

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

3.4 DUURZAAMHEID

Gemeente Heemskerk vindt duurzaamheid een belangrijk thema en ziet dat graag terug in de dienstverlening:

- Het gebruik van materialen met een minimale impact;
- Het gebruik van verpakkingen minimaliseren;
- Het minimaliseren van energieverbruik;
- Samenwerkingen met lokale ondernemers;
- Het minimaliseren van voedselverspilling;
- Het minimaliseren van waterverbruik en CO₂-uitstoot.

4 DIENSTVERLENING

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

4.1 NETWERKCAFÉ

Het netwerkcafé bevindt zich op de begane grond van het gemeentehuis. Het gemeentehuis is recent verbouwd, waarbij het restaurant van de eerste verdieping is verplaatst naar de begane grond. Het netwerkcafé is eigendom van gemeente Heemskerk en voorzien van een ruime bereidingskeuken, één counter en een spoelkeuken. Het netwerkcafé heeft 85 zitplaatsen. Er wordt onderscheid gemaakt in de exploitatie van het netwerkcafé en het zitgebied van het netwerkcafé:

- Exploitatie van het netwerkcafé: de counter waar onder andere lunch en vergader- en banquetingservice wordt uitgegeven. Hier kunnen medewerkers en zakelijke relaties van de gemeente en huurders gebruik van maken.
- Zitgebied van het netwerkcafé: de ruimte waar medewerkers en zakelijke relaties van de gemeente en huurders, maar ook bezoekers van functies in het gebouw gebruik van kunnen maken.

Het zitgebied van het netwerkcafé is een open ruimte waar alle bezoekers samen kunnen komen en ontmoeten. Er zijn dan ook meerdere ingangen waar vanuit je het netwerkcafé kan betreden. Dit kan vanuit de bibliotheek, het cultuurhuis, vanuit de kantoren van de medewerkers van de gemeente en huurders, en vanuit de hoofdingang van het gemeentehuis. Naast de counter is er een coffee corner met een onbemenste volautomatische koffiemachine met betaalsysteem.

Op maandag tot en met zaterdag is het zitgebied van het netwerkcafé geopend gedurende de openingstijden van het gemeentehuis. De exploitatie van het netwerkcafé is van maandag tot en met donderdag geopend van 12:00 tot 13:30 uur. Op vrijdag wordt er geen lunchassortiment aangeboden.

Vanuit het zitgebied van het netwerkcafé is er toegang tot het terras aan de achterzijde van het gemeentehuis. Hier kunnen medewerkers en zakelijke relaties van de gemeente en huurders van het gebouw gebruik en reguliere bezoekers voor functies in het gebouw gebruik van maken.

4.1.1 ASSORTIMENT

In het netwerkcafé wordt een lunchassortiment aangeboden van 12:00 tot 13:30 uur. Dit assortiment bestaat uit warme gerechten als soep en panini's, een saladebar om je eigen salade samen te stellen, en verschillende soorten brood als croissants, zachte bollen en krentenbollen. Het brood kan belegd worden met diverse soorten beleg. In het netwerkcafé staat één bemenste kassa, waar de bezoekers hun eten kunnen afrekenen. Op vrijdag wordt er geen lunchassortiment aangeboden.

Het assortiment dat wordt aangeboden is zo lokaal mogelijk ingekocht, in ieder geval in Nederland. Mocht het in Nederland niet voorradig zijn, mag het in Europa worden ingekocht. Mocht Europa ook niet mogelijk zijn, mag pas mondiaal gekeken worden. Ook wordt er zo veel mogelijk met het seizoen meegegeven. Daarnaast is het belangrijk dat de gasten een volwaardige en gezonde lunch kunnen kopen. Dit betekent niet dat ongezonde producten volledig uit het assortiment verdwijnen, er blijft ruimte voor een guilty pleasure.

4.1.2 AFREKENEN

Er is één bemenste kassa waar gasten kunnen afrekenen. De gasten betalen in het netwerkcafé met PIN en NFC (contactloos). De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de cateringpartner.

4.1.3 GRATIS VERSTREKKINGEN

Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.) worden in de prijzen van de producten verwerkt. Ook servetten en tandenstokers worden gratis verstrekt en in de prijzen van producten verwerkt. Dressings en oliën voor de saladebar zijn opgenomen in de prijzen voor de salades.

4.1.4 AFRUIMORGANISATIE

In het netwerkcafé ruimt de gast het serviesgoed en/of disposables zelf af en op door de dienbladen op de regaalwagens te plaatsen en het afval te deponeren in de hiervoor bestemde afvalbakken.

4.2 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE

Onderstaande geldt voor het netwerkcafé en alle andere cateringvoorzieningen die door de cateringpartner worden geëxploiteerd.

4.2.1 SIGNING EN PRESENTATIE

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De cateringpartner presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van, gemeente Heemskerk. 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 cateringpartner gasten van het restaurant over duurzaamheid en duurzame initiatieven.

4.2.2 PROMOTIE

De cateringpartner 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. Het promoten van menu's heeft geen goedkeuring nodig. De promotie van acties, aanbiedingen of overige activiteiten mag na goedkeuring van de gemeente geplaatst worden. De cateringpartner is creatief en proactief in het bedenken van verschillende promoties, acties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

De cateringpartner is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen, publiceren en aanbieden van (eventuele) menu's en het opstellen van assortimentslijsten waarop tevens de commerciële verkoopprijzen vermeld staan. De medewerkers van huurders worden proactief geïnformeerd over de gereduceerde tariefstelling. De reclame-uitingen promoten eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieu voetafdruk heeft.

4.3 PRIJSBELEID

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de exploitatie van het netwerkcafé. De cateringpartner is vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten. De gemeente wenst zoveel mogelijk het prijsbeleid van het huidige restaurant te hanteren. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen is de huidige prijslijst ter indicatie bijgevoegd als bijlage A1. De verkoopprijs in het netwerkcafé is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

4.4 WERKFRUIT

Het aanbieden van werkfruit is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Wel wenst de gemeente de optie te hebben om in de toekomst werkfruit onderdeel te laten maken van het cateringcontract. Prijsafspraken worden gemaakt op het moment dat de vraag zich voordoet.

4.5 PANTRY'S

Bij gemeente Heemskerk staan momenteel acht koffiemachines verdeeld over verschillende pantry's in het gemeentehuis (begane grond, etage 1 en etage 2). De koffiemachines in de pantry's zijn eigendom van de gemeente en zijn toegankelijk gedurende de openingstijden van het gemeentehuis. Het zijn machines met verse bonen en melkpoeder. Daarnaast is er ook thee en kraanwater beschikbaar. Alle producten in de pantry zijn gratis voor de medewerkers en huurders.

Het dagelijks bijvullen en dagelijks reinigen van de machines wordt op maandag tot en met vrijdag gedaan door het team facilitair van de gemeente. Ook

vullen zij zelf het servies aan. Medewerkers en huurders zijn verantwoordelijk voor het verwerken van de vaat (in de vaatwasser zetten en deze uitruimen). Het technisch onderhoud wordt uitgevoerd door een technisch operator van de koffieleverancier.

5 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

Voor de medewerkers van gemeente Heemskerk en huurders van het gebouw is het mogelijk eten & drinken ten behoeve van vergaderservices, banqueting en events te bestellen via GoBright. Het eten & drinken wordt bereid in de keuken op de begane grond, aansluitend aan het netwerkcafé.

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

De banquetingcijfers van 2023 en 2024 zijn als volgt:

2023	: € 29.215
2024 januari tot en met juni	: € 9.914

5.1 BANQUETINGMAP

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

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

5.2 VERGADERSERVICE

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de cateringpartner uitgevoerd op maandag tot en met donderdag. Voor uitzonderingen wordt de vergaderservice ook uitgevoerd op vrijdag. Ook in de avonden is het mogelijk gebruik te maken van de vergaderservice, voor bijvoorbeeld avondvergaderingen van het College of voorafgaand aan de raadsvergaderingen. De vergaderservice wordt geserveerd in het netwerkcafé. Dranken zijn toegestaan te nuttigen in alle vergaderruimtes. De cateringpartner 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 ruimen de medewerkers van de cateringpartner het gebruikte serviesgoed weer op in de vergaderzaal en het netwerkcafé en maken deze medewerkers de vergaderzaal en het zitgebied van het netwerkcafé weer gebruiksklaar voor gasten. De cateringpartner is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzaal voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De cateringpartner checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de cateringpartner behoren dan meldt de cateringpartner dit bij het Facilitair aanspreekpunt.

Indien de vergadering in een vergaderzaal afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de cateringpartner, wordt het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:00 uur opgeruimd.

Collegelunch

Wekelijks vindt er een collegelunch plaats op het gemeentehuis. De cateringpartner houdt hier rekening mee, en zorgt ervoor dat deze op tijd klaar staat (bij aanvang van de lunch). De lunch wordt bij de counter van het netwerkcafé opgehaald. Deze wekelijkse lunch wordt genuttigd in de Kasteelkamer op de eerste verdieping. Twee keer per jaar vindt de collegelunch plaats op de Werf. Voor deze vergaderingen zorgt de gemeente er voor dat de lunch op de Werf

komt, de cateringpartner zorgt ervoor dat deze op tijd klaar staat bij de counter van het netwerkcafé.

Raads- en commissievergaderingen

Er zijn verschillende raads- en commissievergaderingen door het jaar heen. Bij deze vergaderingen is het van belang dat na, en eventueel tijdens, de vergadering de vergaderzaal wordt opgeruimd en schoongemaakt, zodat de zaal de volgende dag om 09:00 uur weer gebruiksklaar is.

- Raadsvergaderingen: Deze vinden 12 keer per jaar plaats. Deze vergaderingen starten tussen 19:00 en 20:00 uur. Bij deze vergadering zijn circa 45 personen aanwezig. Tijdens de vergadering wordt er koffie en thee uitgeschonken en worden er koekjes geserveerd. Na afloop van de vergadering vindt er een borrel plaats waar hapjes worden geserveerd. Dit is een arrangement geselecteerd uit de banquetingmap. De medewerkers van de cateringpartner zorgen ervoor dat het servies voor de borrel klaar staat en dat de hapjes worden bereid.
- Begroting / perspectief nota: Deze bijeenkomsten vinden 2 keer per jaar plaats, wat uitgebreid kan worden naar 4 keer per jaar. Er zijn ongeveer 40 personen aanwezig. Deze vergaderingen starten om 16:00 uur. Tussen 17:30 en 19:00 uur wordt er een diner geserveerd in het netwerkcafé. Dit wordt door de medewerkers van de cateringpartner verzorgd.
- Commissievergaderingen: Deze vinden 25 tot 34 keer per jaar plaats. Er zijn circa 30 personen aanwezig. Deze vergadering start om 20:00 uur. In de middag wordt het servies klaargezet. Koffie en thee wordt in kannen geserveerd bij aanvang van de vergadering. Daarnaast worden er waterkannen met glazen en blikjes frisdrank geserveerd, die de aanwezigen zelf kunnen pakken.
- Raadsinformatieavonden: Deze vinden 12 keer per jaar plaats. Bij deze vergaderingen zijn circa 45 personen aanwezig. De vergadering start om 20:00 uur. In de middag wordt het servies klaargezet. Koffie en thee wordt in kannen geserveerd bij aanvang van de vergadering. Daarnaast worden er waterkannen met glazen en blikjes frisdrank geserveerd, die de aanwezigen zelf kunnen pakken.
- Bij de IJmondiale vergadering vindt er na de vergadering nog een borrel

plaats met hapjes. Dit is een arrangement geselecteerd uit de banquetingmap. De medewerkers van de cateringpartner zorgen ervoor dat het servies klaar staat voor de borrel en dat de hapjes worden bereid.

5.2.1 VERGADERARRANGEMENT

In het vergadercentrum is een pantry gesitueerd met twee koffiemachines en heet waterfaciliteiten. In de pantry is voldoende ruimte voor schone mokken en servies, en er staat een kast voor vuile vaat.

Bij vergaderingen vanaf 8 personen, of besteld door Management- & Bestuurs-assistenten, kan er gebruik gemaakt worden van thermoskannen koffie en thee. Deze kunnen besteld worden bij de cateringpartner, die deze klaarzet bij de counter in het netwerkcafé. De besteller kan deze kannen zelf ophalen, inclusief serviesgoed. Na afloop van de vergadering ruimen de medewerkers van de cateringpartner het gebruikte serviesgoed weer op en maken ze de vergaderruimte weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering.

Vergaderingen kunnen standaard worden uitgebreid met kleine lekkernijen en andere versnaperingen voor bij de koffie of thee. 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.

5.2.2 LUNCHARRANGEMENT

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

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

De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de cateringpartner vrij om meerdere lunches op te nemen in de banquetingmap. De cateringpartner neemt tevens producten in de banquetingmap op waarmee de

lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep of een warm product. De lunches zijn samengesteld en afgestemd in samenwerking de gemeente Heemskerk en zijn vastgelegd in GoBright.

De gemeente Heemskerk hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: Heemskerk lunch basis
Vers afgebakken broodje en een zacht broodje, met afwisselend beleg (kaas, vlees en broodsalades). Inclusief een glas jus d'orange. De VVP inclusief btw is maximaal € 7,50.
- Lunch 2: Heemskerk lunch luxe
Twee vers afgebakken broodjes, met afwisselend beleg (luxe kaas, vlees en broodsalades). Inclusief een glas jus d'orange en een stuk handfruit. De VVP inclusief btw is maximaal € 10,10.

5.3 BANQUETING

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

De volgende borrelarrangementen kunnen minimaal besteld worden:

- Heemskerk borrelarrangement drank
Hollands assortiment per persoon: diverse soorten frisdrank, Heineken, Heineken 0.0%, witte en rode wijn. De VVP inclusief btw is maximaal € 2,25 per persoon per uur.
- Heemskerk borrelarrangement drank luxe
Hollands assortiment per persoon: diverse soorten frisdrank, Heineken, Heineken 0.0%, witte en rode wijn en prosecco. De VVP inclusief btw is maximaal € 3,95 per persoon per uur.

Het standaard hapjesarrangement bestaat uit het volgende:

- Heemskerk borrelarrangement
Oude en jonge kaas blokjes, ossenworst, grill worst, gemengde luxe noten, warme bittergarnituur (2 hapjes per persoon), crudités (Amsterdamse uitjes en mini cornichons) en kaasvlinders. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,95.

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

5.4 EVENEMENTEN EN MAATWERK

Naast het verzorgen van vergaderservices en banqueting verzorgt de cateringpartner ook maatwerk. Maatwerk zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. Van de cateringpartner wordt een creatieve, adviseerende en meedenkende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten. Gemeente Heemskerk vertrouwt op de expertise van de cateringpartner en verwacht een creatieve invulling voor de gevraagde services. Voor een maatwerkactiviteit wordt een offerte uitgebracht.

De cateringpartner verzorgt de maatwerkactiviteiten na overleg met en goedkeuring van de aanvrager. Gemeente Heemskerk verwacht van haar cateringpartner 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.

Onderstaande evenementen vinden jaarlijks of vaker plaats bij gemeente Heemskerk:

- Nieuwjaarsreceptie voor personeel in de ochtend: hier worden kunnen koffie en thee geserveerd met daarbij een oliebol (of in overleg een andere lekkernij). De nieuwjaarsreceptie vindt plaats op de eerste verdieping van het Kraaiennest.

- Nieuwjaarsreceptie voor burgers in de avond: hier worden kannen koffie en thee geserveerd, en daarna borrelhapjes. De nieuwjaarsreceptie vindt plaats in de centrale hal van het gemeentehuis.
- Jaarlijkse lintjesregen: hier worden kannen koffie en thee geserveerd voor ongeveer 100 personen. Daarbij wordt gebak geserveerd. Ook is er een borrel met oranjebitter en hapjes. De jaarlijkse lintjesregen vindt plaats in de Raadzaal.
- Expositie kijk! Heemskerk: deze expositie vindt vier keer per jaar plaats. De opening vindt plaats op een zaterdag, van 14:00 tot 16:00 uur, met aansluitend een borrel met hapjes. De expositie vindt plaats in de centrale hal van het gemeentehuis.
- Inloopavonden voor burgers om nieuwe projecten toe te lichten: Afhankelijk van het aantal projecten hoe vaak de inloopavonden plaatsvinden. Hier worden kannen koffie en thee geserveerd. De inloopavonden vinden plaats in de centrale hal van het gemeentehuis of in de Raadzaal.

5.5 EXCLUSIVITEIT

Gemeente Heemskerk gaat ervan uit dat de cateringpartner alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt de gemeente 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 cateringpartner de preferred supplier.

Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De cateringpartner heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Daarnaast behoudt gemeente Heemskerk zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de cateringpartner, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Hierbij geldt dat de cateringpartner 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 cateringpartner gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door

derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

5.6 VASTE VERREKENPRIJS

De vergaderservices en arrangementen uit de banquetingmap worden verrekenend op basis van vaste verrekenprijs (VVP). Dit wil zeggen dat alle kosten ten behoeve van het arrangement (waaronder inbegrepen maar niet limitatief de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen en algemene kosten) zijn opgenomen in de prijs van het arrangement. De cateringpartner houdt met de samenstelling van de VVP rekening met de bezorgkosten gemeente Heemskerk. De VVP is inclusief btw.

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + btw.

5.7 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via GoBright. Kleine aanvragen en ad-hoc aanvragen worden zoveel mogelijk, na akkoord van de cateringpartner, gehonoreerd.

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

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

6 INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

6.1 LEVERANCIERS

De cateringpartner maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast voldoen de leveranciers aan de doelstellingen van gemeente Heemskerk.

6.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE

De cateringpartner is verplicht de door gemeente Heemskerk beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat de gemeente en de cateringpartner een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de cateringpartner te maken transportkilometers. De cateringpartner 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 cateringpartner is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van gemeente Heemskerk. Afvalstoffen (restafval, plastic, papier, GFT) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Daarnaast streeft gemeente Heemskerk naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop rekening mee te houden. Indien het afvalstoffenbeleid van de gemeente gedurende de contractperiode verandert, zal de cateringpartner zich hierbij aan sluiten.

7 PERSONEEL EN ORGANISATIE

7.1 ALGEMEEN

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

Gemeente Heemskerk 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 cateringpartner stralen gastvrijheid uit. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis. Gemeente Heemskerk verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen van minimaal de locatiemanager van de cateringpartner. Bij wisseling, vervanging of langdurige ziekte van de locatie manager of andere kritische positie, wordt de gemeente tijdig geïnformeerd. Gemeente Heemskerk wordt bij definitieve vervanging betrokken in de aanname van de nieuwe medewerker (door bijvoorbeeld een klikgesprek).

7.2 OVERNAME PERSONEEL

De medewerkers in dienst van de huidige cateringpartner worden overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. Dit betekent dat alle rechten die de medewerkers op het moment van overgang naar de nieuwe cateringpartner hebben, door de nieuwe cateringpartner worden overgenomen. De overnamekosten kunnen worden ingevuld in het prijzenblad. Jaarlijks wordt getoetst of deze kosten nog relevant zijn. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers die niet zijn opgenomen in het prijzenblad, kunnen later niet aan gemeente Heemskerk worden doorbelast. Een overzicht van het huidige

personeelsbestand is opgenomen in bijlage A2. Bijlage A2 is op te vragen via de berichtenmodule in TenderNed bij de aanbestedende dienst.

7.3 PERSONELE BEZETTING EN CONTINUÏTEIT

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

7.4 WERKVERGUNNINGEN

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

7.5 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de cateringpartner overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan gemeente Heemskerk met een screening op punt 41. De medewerkers van huidige cateringpartner 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 cateringpartner. Medewerkers van de cateringpartner kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

7.6 OPLEIDING EN TRAINING

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

Bij aanvang van de overeenkomst zal een nulmeting worden gedaan door de cateringpartner 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.

7.7 BELONING

De cateringpartner 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 gemeente Heemskerk en de cateringpartner schriftelijk zijn overeengekomen.

7.8 DAGELIJKSE AANSTURING

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

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze manager wordt deze adequaat vervangen. Gemeente Heemskerk wordt hierover geïnformeerd door de cateringpartner bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe manager wordt aangesteld, wordt gemeente Heemskerk betrokken in de aanname van een nieuwe medewerker. De

cateringpartner draagt er zorg voor dat de (nieuwe) manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de cateringpartner.

7.9 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 cateringpartner worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

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

7.10 BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING

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

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

7.11 ARBO

Gemeente Heemskerk rekent het tot de verantwoordelijkheid van de cateringpartner 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 cateringpartner een RI&E op welke jaarlijks met de gemeente wordt geëvalueerd.

Tevens is de cateringpartner 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.

7.12 BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

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

8 OVERLEG EN COMMUNICATIE

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

8.1 OVERLEGSTRUCTUUR

Gemeente Heemskerk is contracteigenaar voor deze dienstverlening en neemt derhalve deel aan de overleggen. De overlegstructuur tussen de gemeente en de cateringpartner 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 cateringpartner	Locatiemanager & Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen gemeente Heemskerk	Senior medewerker facilitair en facilitair medewerker	Senior medewerker facilitair	Senior medewerker facilitair

**regiomanager of vergelijkbare functie.*

8.2 OPERATIONEEL OVERLEG

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen gemeente Heemskerk en de locatiemanager van de cateringpartner. Ook vindt er structureel maandelijks overleg plaats tussen de gemeente en de locatiemanager van de cateringpartner. 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 cateringwerkzaamheden;
- Diverse andere operationele en personele aangelegenheden.

8.3 TACTISCH OVERLEG

Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Kwaliteit van de dienstverlening.
- Klachtenregistratie en klachtenbehandeling.
- KPI-prestatiemonitor.
- Bespreken managementrapportage en informatie, financiële resultaten.
- Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening.
- Toekomstige ontwikkelingen organisaties.

8.4 STRATEGISCH OVERLEG

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

- Proactief ondernemerschap;
- Samenwerking en partnerschap;
- Financiële resultaten en managementinformatie;
- Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar;
- Algemene gang van zaken;
- Trends en ontwikkelingen binnen gemeente Heemskerk, de cateringpartner en de branche.

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

8.5 KLACHTENPROCEDURE

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

8.6 TRANSITIEPLAN

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

9 KWALITEIT EN SCHOONMAAK

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

9.1 KWALITEITSCONTROLES

De cateringpartner 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 cateringpartner

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

Externe kwaliteitsmetingen en audits

Gemeente Heemskerk 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 cateringpartner verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor gemeente Heemskerk.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatieindicator). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door gemeente Heemskerk wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de cateringpartner 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 cateringpartner is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten, 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 netwerkcafé (kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de cateringpartner);
- (her)plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- overige ruimten onder beheer van de cateringpartner;
- vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de cateringpartner de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het netwerkcafé worden door de schoonmaakleverancier van gemeente Heemskerk eenmaal per dag

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

Daarnaast is de cateringpartner verantwoordelijk voor het schoonmaken en aanvullen van de koffie koppen bij de volautomatische koffiemachine in het netwerkcafé.

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

De cateringpartner heeft naar gemeente Heemskerk een signaleringsverantwoordelijkheid en meldingsplicht, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de cateringpartner en het technisch onderhoud van keukenapparatuur.

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eén a twee maal per jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd door derden. De kosten zijn voor rekening van gemeente Heemskerk. De cateringpartner verleent hieraan zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leeg te ruimen of kasten uit te ruimen indien dit noodzakelijk is.

10 BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO

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

10.1 BETAALWIJZE EN OMZETREGISTRATIE

Kassasysteem en geldstromen

Binnen gemeente Heemskerk wordt met PIN en contactloos betaald. Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaalmogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief, kassa's, pin en randapparatuur zijn voor rekening van cateringpartner, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. De cateringpartner zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

Gemeente Heemskerk zorgt voor de aansluitingen van de afrekeningsystemen, echter is de cateringpartner 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 cateringpartner factureert de verkopen op rekening de gemeente of de huurders en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen gemeente Heemskerk en de cateringpartner. Goedkeuring van offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de cateringpartner zal worden verstrekt door de gemeente. De gemeente 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 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 vakantietoeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoelage, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.

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

Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit de kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie worden verstrekt of worden verwerkt in verstrekkingen. We onderscheiden hierbij variabele en vaste algemene kosten. Alle algemene kosten worden opgenomen in de begroting.

Variabele algemene kosten:

- Schoonmaakmiddelen;
- Disposables;

- Diverse hulpmaterialen;
- Bankkosten/ transactiekosten;
- Wasserijkosten;
- Overige variabele algemene kosten.

Vaste algemene kosten:

- Kantoormiddelen;
- Verzekeringskosten;
- Bacteriologisch/ hygiëneonderzoek;
- Kledingkosten;
- Presentatie- en signing middelen;
- Huur- en leasekosten;
- Onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- Overige vaste algemene kosten.

10.3 FACTURERING

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

(A-factuur)

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

(B-factuur)

Per maand factureert de cateringpartner de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP) aan gemeente Heemskerk en de huurders. De cateringpartner voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten.

(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 cateringpartner 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, aantal afnemers (groeps grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs.

10.4 RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

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

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

- Omzet;
- Ingrediëntkosten;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Management fee;
- Totale benodigde bijdrage voor gemeente Heemskerk (aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting dient de cateringpartner uit te gaan van het model zoals opgenomen in de bijlage (Prijzenblad). Na goedkeuring geldt de begroting als taakstellend budget en maakt een onlosmakelijk deel uit van het contract.

Periodieke verslaglegging

De cateringpartner verstrekt maandelijks een rapportage gespecificeerd per maand en outlet. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst:

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

Jaarlijkse verslaglegging

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

- Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven;
- Begroting nieuwe contractjaar;
- Afronding KPI prestatie-monitor;
- Voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Milieu actieplan;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

11 CONTRACTVORM EN INDEXATIE

11.1 CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 september 2025 en eindigt per 31 augustus 2028 en heeft derhalve een looptijd van drie (3) jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met twee (2) opties van twee (2) jaar.

11.2 AANNEEMSOM

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

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

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

11.3 INDEXATIE

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

De personeelskosten en het integrale uurtarief banqueting mogen éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar worden verhoogd als gevolg van de wijzigingen in de geldende CAO op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten. Dit voorstel dient gespecificeerd te zijn naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maakt en dient desgevraagd te worden gestaafd.

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

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

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

11.4 REGELING VAN GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS

De demarcatie tussen gemeente Heemskerk en de cateringpartner is als volgt:

- Gemeente Heemskerk draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitiemiddelen van het netwerkcafé inclusief het onderhoud van deze apparatuur.
- Gemeente Heemskerk draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- De cateringpartner mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de cateringpartner.
- Gemeente Heemskerk is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
- Gemeente Heemskerk is verantwoordelijk voor de aanschaf van de volautomatische koffiemachine voor in het netwerkcafé. De koffieleverancier is verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele vervanging.
- Bij aanvang van de overeenkomst worden het netwerkcafé inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de cateringpartner. De cateringpartner is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitiemiddelen.
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor gemeente Heemskerk.
- Gemeente Heemskerk stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- Gemeente Heemskerk stelt een computer met internetverbinding, printer en kopieer-faciliteiten ter beschikking.
- De cateringpartner is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De cateringpartner beheert de cateringvoorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de cateringpartner zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar gemeente Heemskerk.

12 CONTRACTMANAGEMENT

Gemeente Heemskerk wenst de prestaties van de cateringpartner nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de cateringpartner 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 cateringpartner aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatimonitor wordt dit helder gevisualiseerd. Gemeente Heemskerk en de cateringpartner komen deze prestatimonitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatimonitor maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

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

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

12.1 PRESTATIEMONITOR

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

prestatimonitor wordt per kwartaal door de cateringpartner ingevuld en met de gemeente besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

Gemeente Heemskerk en de cateringpartner monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

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

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

BIJLAGEN

A1. PRIJSLIJST HUIDIGE AANBOD

A2. OVERNAMELIJST PERSONEEL