

Bijlage 9 Programma van Wensen – Aanbesteding Catering

2.1 Casus 1 Flexibel inspelen op onverwacht hoge opkomst 40 punten)

Een uitvaartverzorgder reserveert bij Zeister Bosrust een plechtigheid, inclusief gebruik van de aula en het Grand Café, met een gereserveerde tijd van 2,5 uur. De verwachting is dat circa 50 personen aanwezig zullen zijn. Voor de catering is voorzien in twee soorten soep (30 porties per soort) en 75 broodjes kroket.

Op de dag van de uitvaart blijkt echter dat er, mede door een geplaatste rouwadvertentie met open uitnodiging, ongeveer 150 belangstellenden arriveren – een verdrievoudiging van het oorspronkelijk verwachte aantal. Deze toename wordt pas duidelijk kort voordat de auladienst begint. Vanaf dat moment is er nog slechts 1,5 uur tot de eerste gasten zich naar het Grand Café zullen begeven.

Geef in uw beantwoording aan:

- Hoe u omgaat met een onverwachte, sterke toename van het aantal aanwezigen vlak voor aanvang van de condoleance;
- Welke acties u onderneemt om de catering aan te passen binnen de beschikbare tijd;
- Welke rol uw personeel speelt in het opschalen van de dienstverlening en hoe de personele bezetting daarop wordt aangepast. Houdt hierbij rekening met een casus waarin een ruim financieel budget van toepassing is en een casus waarbij een beperkt financieel budget beschikbaar is;
- Hoe u communiceert met de uitvaartverzorgder en/of familie om verwachtingen af te stemmen en rust te bewaren;
- Op welke wijze u zorgt voor een respectvolle, gastvrije en soepel verlopende condoleance, ondanks de omstandigheden.

Beoordelingsaspect:

- SMART uitgewerkt.
- Maximaal **2 pagina's A4** (Arial, 10 pt), inclusief afbeeldingen.

2.2 Casus 2 Onverwachte inbreng van eigen catering (35 punten)

Voor een crematieplechtigheid is een reservering gemaakt voor 120 personen. De uitvaartverzorgder heeft aangegeven dat men de drankjes uitgeserveerd wenst te hebben. Er is geen aanvullende catering besteld; hapjes of snacks zijn niet gewenst.

Tijdens de plechtigheid arriveren onverwacht drie familieleden met buffetschalen vol Surinaamse hapjes. Als cateraar bent u hier vooraf niet van op de hoogte gesteld.

Geef in uw beantwoording aan:

- Hoe uw personeel inzet er normaal gesproken uit ziet bij een uitvaartplechtigheid van deze omvang, specifiek in relatie tot het uitgeserveerd aanbieden van drank;
- Op welke wijze u omgaat met de situatie waarin familieleden eigen eten meenemen, zonder voorafgaand overleg;
- Welke stappen u onderneemt om de condoleance ordentelijk, respectvol en gastvrij te laten verlopen, ondanks de afwijking van de afspraken;
- Met welke partijen u communiceert (zoals de uitvaartverzorgder, familie of locatiebeheerder) en op welk moment u welke afstemming zoekt.

Beoordelingsaspect:

- SMART uitgewerkt.
- Maximaal 2 **pagina's A4** (Arial, 10 pt), inclusief afbeeldingen.