

PROGRAMMA VAN EISEN

**EUROPESE AANBESTEDING CATERING- & WARME DRANKEN-
VOORZIENINGEN**

GEMEENTE LANSINGERLAND

CONTRAST

Ref: 2025.0261

Documentnummer: U25.04314

September 2025



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Introductie.....	4
2	HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN	4
2.1	Huidige situatie.....	4
2.1.1	Kengetallen.....	4
2.1.1.1	Cateringvoorzieningen.....	4
2.1.1.2	Warme drankenautomaten.....	5
2.2	Doelstellingen.....	5
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	6
3.1	Gezondheid.....	6
3.2	Lokaal & seizoensgebonden.....	6
3.3	Inclusiviteit.....	6
3.4	Duurzaamheid.....	6
3.5	Ingrediënten warme drankenautomaten	7
3.6	Transparantie in de keten	7
4	DIENSTVERLENING CATERING	7
4.1	Restaurant	7
4.1.1	Assortiment	7
4.1.2	Prijsbeleid.....	8
4.1.3	Afrekenen	8
4.1.4	Gratis verstrekkingen.....	8
4.1.5	Afruimorganisatie	8
4.2	Vendingmachine	8
4.2.1	Assortiment	8
4.2.2	Afrekenen	9
4.3	Werkfruit	9
4.4	Vergaderservice, banqueting en maatwerk.....	9
4.4.1	Vergaderservice.....	9
4.4.1.1	Vergaderarrangement.....	9
4.4.1.2	Luncharrangement.....	9

4.4.2	Banqueting.....	10
4.4.2.1	Banquetingarrangement	10
4.4.2.2	Banquetingmap	11
4.4.3	Maatwerk	11
4.4.4	Reserveringen en annuleringen	11
4.4.5	Exclusiviteit	12
4.4.6	Evaluatie	12
4.5	Prijsbeleid vergaderservice, banqueting en maatwerk	12
4.6	Signing, presentatie en promotie.....	12
4.6.1	Signing en presentatie.....	12
4.6.2	Promotie.....	12
5	DIENSTVERLENING WARME DRANKEN.....	13
5.1	Warme drankenautomaten	13
5.1.1	Algemeen	13
5.1.2	Apparatuur.....	13
5.1.2.1	Op- en afschalen van apparatuur.....	14
5.1.2.2	Uitgangspunten apparatuur.....	14
5.1.3	Branding	15
5.1.4	Assortiment.....	15
5.1.5	Grammages.....	15
5.1.6	Smaakttest.....	15
5.1.7	Verzorging en onderhoud.....	15
5.1.8	Storingen.....	16
5.1.8.1	Eerste lijnstoringen	17
5.1.8.2	Tweede lijnstoringen	17
6	ALGEMENE INFORMATIE EN PERSONEEL.....	17
6.1	Inkoop, productie en afval	17
6.1.1	Leveranciers.....	17
6.1.2	Opslag, productie en distributie.....	17
6.1.3	Afvalstoffen	17
6.2	Personeel en organisatie.....	18
6.2.1	Algemeen	18
6.2.2	Overname personeel.....	18

6.2.3	Aansturing en continuïteit	18
6.2.3.1	Dagelijkse aansturing.....	18
6.2.3.2	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim.....	19
6.2.4	Werkvergunningen.....	19
6.2.5	Verklaring omtrent gedrag (VOG).....	19
6.2.6	Opleiding en training	19
6.2.7	CAO	19
6.2.8	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.....	19
6.2.9	Arbo	20
6.2.10	Bedrijfs hulpverlening (BHV).....	20
7	OVERLEG EN COMMUNICATIE.....	20
7.1	Overlegstructuur	20
7.1.1	Operationeel overleg	20
7.1.2	Tactisch overleg.....	21
7.1.3	Strategisch overleg	21
7.2	Klachtenprocedure.....	21
7.3	Transitieplan	21
8	KWALITEIT EN SCHOONMAAK	22
8.1	Kwaliteitscontroles.....	22
8.1.1	Cateringvoorzieningen	22
8.1.2	Warme drankenvoorzieningen	22
8.2	Schoonmaak	22
8.2.1	Cateringvoorzieningen	22
8.2.2	Warme drankenvoorzieningen	23
9	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO	24
9.1	Betaalwijze.....	24
9.2	Verrekening van kosten	24
9.3	Facturering	25
9.3.1	Cateringvoorzieningen.....	25
9.3.2	Warme drankenvoorzieningen	25
9.4	Rapportage van (management) informatie.....	26
9.4.1	Cateringvoorzieningen	26

9.4.2	Warme drankenvoorzieningen	26
10	CONTRACTVORM EN INDEXATIE.....	27
10.1	Contractvorm	27
10.2	Aanneemsom	27
10.3	Indexatie	27
10.3.1	Cateringvoorzieningen	27
10.3.2	Warme drankenvoorzieningen	28
10.3.3	Regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	28
10.3.3.1	Cateringvoorzieningen	28
10.3.3.2	Warme drankenvoorzieningen	28
11	CONTRACTMANAGEMENT	29
11.1	Prestatiemonitor.....	29
12	BIJLAGEN	30
12.1	Bijlage D1. Foto kennen.....	30
12.2	Bijlage D2. Overnamelijst personeel	30

1 INLEIDING

1.1 INTRODUCTIE

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

- **Huidige situatie en doelstellingen:** In dit hoofdstuk worden de doelstellingen en de huidige situatie beschreven. De huidige situatie dient als informatie, en wordt aangevuld met de scope en kengetallen. De doelstellingen zijn de doelen die gemeente Lansingerland wenst te bereiken gedurende de overeenkomst.
- **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen:** In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven vanuit Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen waaraan de cateringvoorzieningen en warme drankenautomaten minimaal moeten voldoen. Deze aspecten hebben betrekking op alle hoofdstukken zoals in dit deel beschreven zijn.
- **Dienstverlening:** In dit hoofdstuk worden de verschillende dienstverleningen beschreven die binnen de scope vallen.
- **Algemeen, personeel en contract:** In dit hoofdstuk wordt alle algemene informatie, informatie omtrent personeel en contract beschreven.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

2 HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

2.1 HUIDIGE SITUATIE

De huidige dienstverlener verzorgt momenteel het bedrijfsrestaurant en banqueting en evenementen binnen gemeente Lansingerland. Daarnaast verzorgen de medewerkers van de dienstverlener ook het onderhoud en het bijvullen van de warme drankenautomaten. Het bedrijfsrestaurant is gesitueerd op de vierde verdieping en is toegankelijk voor de medewerkers van gemeente Lansingerland. Er wordt een assortiment aangeboden met onder andere belegde broodjes, een salade bar, soep, losse broodjes om te beleggen, een warme snack, yoghurt en verschillende dranken. Daarnaast is er ook fruit verkrijgbaar. In het restaurant staan twee bemenste kassa's waar de medewerkers hun eten en drinken kunnen afrekenen. Het huidige contract loopt af, waardoor er behoefte is aan een nieuw contract.

2.1.1 KENGETALLEN

2.1.1.1 Cateringvoorzieningen

Onderstaand zijn de kengetallen van de cateringvoorzieningen weergegeven. Deze kengetallen zijn tot stand gekomen met behulp van de managementinformatie uit 2024 en 2025 (tot en met mei).

RESTAURANT	2024	2025 T/M MEI
Gemiddeld aantal gasten per dag	71	79
Gemiddelde besteding excl. btw	€ 3,43	€ 3,81

BANQUETING	2024	2025 T/M MEI
Banqueting omzet excl. btw	€ 46.779	€ 21.504

**aan deze aantallen zijn geen rechten te ontleen*

2.1.1.2 Warme drankenautomaten

Als onderdeel van de aanbesteding worden er 20 warme drankenautomaten uitgevraagd. Het aantal consumpties, voor zover bekend, is als apart tabblad in het Prijzenblad toegevoegd. Het aantal consumpties is een indicatie en er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

2.2 DOELSTELLINGEN

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

Gemeente Lansingerland verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- De dienstverlener 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 dienstverlener de dienstverlener, kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er sprake is van partnerschap met duidelijke afspraken.

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

- Gemeente Lansingerland wenst een dienstverlener die meedenkt over de ambitie op gezonde voeding. Dienstverlener geeft voorlichting omtrent dit thema om bewustwording te laten groeien en zorgt dat medewerkers (on)bewust voor de gezonde keuze kiezen.

- Gemeente Lansingerland wenst een dienstverlener die zich opstelt als partner – in gastvrijheid, communicatie en service. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met gemeente Lansingerland.
- Gemeente Lansingerland wenst dat de gasten en gebruikers van de catering- en warme drankenvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de medewerkers (doelgroepen) van de gemeente en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment in het bedrijfsrestaurant is vers, gezond, gevarieerd en van een goede prijs-kwaliteit verhouding.
- Van de dienstverlener wordt een proactieve houding en geen afwachtende houding verwacht.
- Gemeente Lansingerland ziet een belangrijke taak voor de dienstverlener in het stimuleren van lokale producten. De dienstverlener betreft bij inkoop lokale leveranciers.
- Gemeente Lansingerland wenst dat de kwaliteit van de cateringmedewerker 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 Lansingerland wenst een flexibel contract af te sluiten met de dienstverlener 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. Daarnaast is het mogelijk om, met betrekking tot de warme drankenautomaten, de (technische) service, het aantal en type automaten uit te breiden of in te krimpen. Hierbij zijn communicatie en aanpassingsvermogen belangrijk.

3 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen

3.1 GEZONDHEID

Gemeente Lansingerland wil haar medewerkers faciliteren in het maken van duurzame en gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Medewerkers worden verleid, want het aanbod eten en drinken ziet er heerlijk uit, is prima geprijsd en is makkelijk te kopen. Ongezonde keuzes zijn minimaal gelijk geprijsd als de gezonde keuze, ze mogen niet goedkoper zijn. Naast verleiden, worden medewerkers geïnformeerd over duurzame en gezonde keuzes. Medewerkers behouden te allen tijde keuzevrijheid om te kiezen voor een snack, ze worden niet betutteld. Er is een goede balans in het assortiment van vlees en vis, vegetarisch en biologisch eten.

Groenten zijn een standaard productgroep in het assortiment. Middels een saladebar kunnen medewerkers zelf hun salade met gezonde ingrediënten als groenten, noten en zaden. Een dressing is zelf toe te voegen door het aanbod van oliën en dressings. Bij de saladebar wordt, wanneer passend bij het seizoen, een verse fruitsalade aangeboden.

3.2 LOKAAL & SEIZOENSgebonden

Gemeente Lansingerland wenst lokale producten en/of leveranciers te betrekken in de dienstverlening. Bij voorkeur komt een deel van het assortiment uit de regio. De gemeente is trots op lokale ondernemers zoals de bakker, slager en patissier, en ziet deze producten graag terug in het assortiment. Dit kan in de vorm van brood dat een vast onderdeel van het assortiment is, of in de vorm van een snack van de dag zoals een broodje bal van de slager uit de buurt. Voor de invulling hiervan verwacht gemeente Lansingerland creativiteit en inspiratie van de dienstverlener. De gemeente waardeert het wanneer de dienstverlener zich hier ondernemend in opstelt en de gemeente meeneemt in de mogelijkheden.

Het is belangrijk dat met de samenstelling van het assortiment rekening wordt gehouden met welke producten in welke seizoenen beschikbaar zijn. Hierin verwacht gemeente Lansingerland een proactieve houding van de dienstverlener.

3.3 INCLUSIVITEIT

Binnen de cateringvoorzieningen van gemeente Lansingerland is structurele aandacht voor diversiteit en inclusiviteit. Er worden arbeidskansen geboden voor iedereen en er wordt geluisterd naar de voedingsbehoeften van alle gebruikers.

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

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zal een minimumeis aan de dienstverlener 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 dienstverlener ook inzetten op sociale inkoop. Dit betekent dat hij producten inkoop die gemaakt zijn door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

3.4 DUURZAAMHEID

Gemeente Lansingerland vindt het belangrijk op het gebied van duurzaamheid aan te sluiten bij de regelgeving van de Nederlandse overheid.

De ambities van de gemeente op het gebied van duurzaamheid zijn:

- Lokaal assortiment.
- Minimalisering van voedselverspilling.
- Het minimaliseren van waterverbruik en CO₂-uitstoot.
- Het gebruik van verpakkingen te minimaliseren.
- Het energieverbruik te minimaliseren.

3.5 INGREDIËNTEN WARME DRANKENAUTOMATEN

Gemeente Lansingerland is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die ook rekening houdt met toekomstige generaties.

Koffie (en thee) is maatschappelijk verantwoord en de dienstverlener kan aantoonbaar maken dat aan de volgende criteria wordt voldaan:

- 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.

Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de bovenstaande punten. De dienstverlener biedt oplossingen die voor gemeente Lansingerland de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen. De gemeente wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten. Dit betekent dat er ruimte/flexibiliteit in het contract opgenomen wordt om hierin te kunnen meebewegen.

3.6 TRANSPARANTIE IN DE KETEN

Gemeente Lansingerland hecht veel waarde aan transparantie in de gehele keten met betrekking tot de warme drankenautomaten. Een eerlijke keten, die traceerbaar is tot aan de boer, en waar de boeren eerlijk loon krijgen. Het is van belang dat de dienstverlener hier jaarlijks over kan rapporteren zodat de gemeente dit inzichtelijk kan maken.

4 DIENSTVERLENING CATERING

In de volgende hoofdstukken worden de verschillende dienstverleningen beschreven ten aanzien van de cateringvoorzieningen.

4.1 RESTAURANT

Het bedrijfsrestaurant bij gemeente Lansingerland is gelegen op de vierde verdieping van het gemeentehuis en is te bereiken via de trap of lift. Het bedrijfsrestaurant is alleen toegankelijk voor medewerkers van de gemeente. De openingstijden van de counter zijn van maandag tot en met vrijdag van 11:30 uur tot 13:30 uur. Daarnaast staat er één snoep- en frisautomaat in het bedrijfsrestaurant, waar medewerkers gedurende de openingstijden van het gemeentehuis gebruik van kunnen maken.

Het zitgebied van het bedrijfsrestaurant, met in totaal ongeveer 120 zitplaatsen, is toegankelijk voor medewerkers gedurende de openingstijden van het gemeentehuis. Het zitgebied wordt multifunctioneel ingezet. Er kan worden gegeten en gedronken, maar de ruimte kan ook worden gebruikt om te vergaderen of een informeel overleg te voeren. De zitplaatsen zijn hier ook voor ingericht, met stroompunten om je laptop op te kunnen laden. Vanwege deze vergader- en overlegfunctie, is het niet toegestaan voor bezoekers van het gemeentehuis het bedrijfsrestaurant te bezoeken. Naast het zitgebied binnen, is er ook een groot terras waar medewerkers kunnen zitten.

Alle uitgifte meubels en apparatuur in het bedrijfsrestaurant zijn in eigendom van gemeente Lansingerland. Het bedrijfsrestaurant is voorzien van een bereidingskeuken en een spoelkeuken.

4.1.1 ASSORTIMENT

Het assortiment in het bedrijfsrestaurant bestaat uit een gevarieerd lunch assortiment dat in de basis verkrijgbaar is op maandag tot en met vrijdag van 11:30 uur tot 13:30 uur.

Het lunch assortiment bestaat uit een saladebar met zowel aangemaakte salades als “basics”. Salades zijn aan te kleden met toppings als noten en zaden en verschillende dressings. Er worden minimaal twee gemixte salades en drie salade componenten gepresenteerd. Daarnaast wordt er, wanneer passend bij het seizoen, een verse fruitsalade aangeboden. Er worden diverse belegde broodjes of wraps aangeboden, waarbij rekening wordt gehouden met een juiste balans tussen vegetarische en vis/ vlees opties. Daarnaast zijn er losse broodjes beschikbaar met verschillende beleg soorten, zowel hartig en zoet, om zelf samen te stellen. Er is dagelijks een warme snack verkrijgbaar, verantwoord of minder verantwoord. Er worden dagelijks een heldere soep en een pureersoep aangeboden, waarbij rekening wordt gehouden met de seizoenen. Tot slot is er yoghurt beschikbaar die medewerkers zelf kunnen aftoppen met toppings zoals granola, noten of zaden, honing en, wanneer beschikbaar, vers fruit. Daarnaast zijn er verschillende dranken als (smaak) water, frisdrank, optimel en smoothies verkrijgbaar.

Naast het lunch assortiment zijn er ook verantwoorde en minder verantwoorde tussendoortjes of snacks verkrijgbaar, zoals fruit, bananenbrood, eierkoeken, mueslirepen en eiwitrepen. Gemeente Lansingerland verwacht van de dienstverlener dat zij zich flexibel opstelt wanneer medewerkers buiten de openingstijden van het bedrijfsrestaurant iets wil kopen. Bij aanwezigheid van een cateringmedewerker is het voor medewerkers mogelijk om, afhankelijk van de beschikbaarheid van producten, een tussendoortje of broodje te kopen.

Gemeente Lansingerland vindt het belangrijk haar medewerkers mee te nemen in belangrijke thema's rondom eten en drinken, maar ook op het gebied van vitaliteit en gezondheid. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij hier proactief op inspelen en passende themaweken organiseren bij de gemeente waardoor medewerkers worden verrast. Hierbij vindt de gemeente het belangrijk lokale ondernemers te betrekken en een podium te geven.

4.1.2 PRIJSBELEID

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor het bedrijfsrestaurant. De dienstverlener 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 in de

gelegenheid te stellen om voor een lage(re) prijs een gezonde lunch te kunnen samenstellen. De verkoopprijs in het bedrijfsrestaurant is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw.

4.1.3 AFREKENEN

De gasten betalen in het restaurant met PIN. De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de dienstverlener.

4.1.4 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.

4.1.5 AFRUIMORGANISATIE

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

4.2 VENDINGMACHINE

In het bedrijfsrestaurant, op de vierde verdieping van het gemeentehuis, staat één snoep- en frisautomaat. Medewerkers kunnen gedurende de openingstijden van het gemeentehuis gebruik maken van deze machine. De vendingmachine wordt voor eigen rekening en risico geëxploiteerd door de dienstverlener.

4.2.1 ASSORTIMENT

Het assortiment van de vendingmachine bestaat uit een gebalanceerd assortiment tussen verantwoorde en minder verantwoorde producten. Medewerkers van de gemeente willen niet betutteld worden en willen de keuzevrijheid behouden. Ongezonde producten blijven onderdeel van het assortiment, zoals Red bull, cola en een snicker of mars. Echter is er ook altijd een gezondere optie verkrijgbaar, zoals een voedzame (eiwit)reep, noten, zero-dranken en Vitamin water.

4.2.2 AFREKENEN

De medewerkers betalen bij de vendingmachine met PIN.

4.3 WERKFRUIT

Het aanbieden van werkfruit is geen onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Mocht werkfruit in de toekomst onderdeel gaan uitmaken van de scope dan is het mogelijk om dit door/via de dienstverlener te laten leveren. Prijsafspraken worden gemaakt op het moment dat de vraag zich voordoet.

4.4 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

4.4.1 VERGADERSERVICE

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en worden door de dienstverlener in basis uitgevoerd op maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur. Ook in de avonden is het mogelijk gebruik te maken van de vergaderservice, voor bijvoorbeeld avondvergaderingen. De dienstverlener 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 dienstverlener het gebruikte serviesgoed weer op uit de vergaderzalen en maken de medewerkers de vergaderzalen weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener dit bij het Facilitair aanspreekpunt.

Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener, wordt het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:00 uur opgehaald.

4.4.1.1 Vergaderarrangement

Het vergaderarrangement bestaat uit koffie, thee en water (plat en bruisend). In de pantry op de eerste verdieping bij de raadsfoyer staat een koffiemachine die geschikt is voor het tappen van kannen koffie en thee. Deze automaat is onderdeel van de warme drankenautomaten van de dienstverlener. Bij representatieve vergaderingen of grote groepen is het toegestaan gebruik te maken van kannen koffie en thee. Voor andere vergaderingen of bijeenkomsten worden de consumpties bij de warme drankenautomaten gehaald. Vergaderingen kunnen standaard worden uitgebreid met lekkernijen en andere versnaperingen. Vergaderingen vinden plaats met serviesgoed. De personeelskosten voor de vergaderarrangementen worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement.

4.4.1.2 Luncharrangement

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de dienstverlener verzorgd en klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) in de vergaderzaal. Bij gemeente Lansingerland zijn regelmatige representatieve lunches, waarbij tafels ingedekt dienen te worden door de dienstverlener. Wanneer dit het geval is, geeft de besteller dit aan bij de aanvraag. Van de dienstverlener wordt flexibiliteit en duidelijke communicatie verwacht bij het afstemmen van lunches met een representatief karakter. De gemeente verwacht hierin een proactieve houding en medewerking wanneer de besteller iets wil afstemmen of vragen heeft.

Bij samenstelling van de lunches wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. Er zijn voldoende gezonde en vegetarische opties beschikbaar, zoals salades, maar ook de snack, zoals een broodje frikadel of kroket is te bestellen. Er is een goede balans in vegetarische en vlees/ vis opties. De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de dienstverlener vrij om meerdere lunches op te nemen in de banquetingmap. De dienstverlener neemt tevens producten in de

banquetingmap op waarmee de lunches kunnen worden uitgebreid zoals soep of een warm product.

Gemeente Lansingerland hanteert minimaal de volgende lunches:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 6,86 per persoon
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 9,47 per persoon
- Gedekte tafel lunch: VVP inclusief btw is maximaal €9,15per persoon

Lunch 1 en 2 verwijzen hier naar verschillende niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit (één) koolhydraatcomponent(en), één eiwitcomponent, dranken en fruit. Bij de lunches is het mogelijk te kiezen voor zowel belegde broodjes als salades. Kraanwater met of zonder schuif fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch. De gedekte tafel lunch is een arrangement waarbij de tafel wordt gedekt in het bedrijfsrestaurant. De lunch bestaat uit minimaal twee belegde broodjes en/ of wraps, een kop sop, een stuk handfruit en een glas melk of karnemelk. Alle lunch arrangementen zijn uit te breiden met supplementen.

Naast bovengenoemde lunches, vindt bij gemeente Lansingerland iedere dinsdag, met uitzondering van vakanties, de B&W lunch plaats. Dit is voor ongeveer zeven personen per vergadering (dit is een indicatie). Voor deze lunch wordt een apart arrangement gehanteerd, waarbij de deelnemers uit verschillende belegde broodjes en salades en een soort soep kunnen kiezen. De gemiddelde prijs per persoon voor deze lunches is niet meer dan €12,50 per persoon, inclusief btw. De besteller geeft de exacte aantallen uiterlijk vrijdag vóór 12:00 uur door aan de dienstverlener, voor de B&W lunch die op dinsdag plaatsvindt. Van de dienstverlener houdt bij de samenstelling van het assortiment rekening gehouden met inkoop en derving.

4.4.2 BANQUETING

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 gedeeltelijk vegetarisch en stimuleert het maken van gezonde keuzes.

Er is oog voor dieetwensen, religieuze eetgewoonten en vitaliteit. De aanvrager is leidend in de keuze.

Gedurende de vakantieperiodes vindt er zowel overdag als in de avond weinig tot geen banqueting plaats, dit geldt ook vergaderservices. Buiten de vakantieperiodes is er (bijna) dagelijks tussen 08:00 uur en 15:00 uur inzet nodig van cateringmedewerkers ten behoeve van banqueting en vergaderservices, zoals lunches, koffie en thee of afname van koeken. Alle uren die tussen 08:00 uur en 15:00 uur voor deze werkzaamheden worden ingezet, worden ingevuld door het aanwezige personeelsbestand. Hier worden geen extra personeelskosten op basis van het integraal uurtarief voor doorberekend. Wanneer banqueting, vergaderservices, maatwerk of events na 15:00 uur worden gehouden, worden de personeelskosten op basis van het integraal uurtarief berekend.

In de aanneemsom zijn vaste personeelskosten opgenomen van 16 uur per week, welke worden ingezet voor alles wat betrekking heeft op de gemeenteraad (commissie-, beeldvormings- en raadsvergaderingen). De uren die benodigd zijn voor avondvergaderingen die los staan van de gemeenteraad, worden los gefactureerd aan de desbetreffende teams op basis van het integraal uurtarief banqueting.

4.4.2.1 Banquetingarrangement

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

De volgende borrelarrangementen kunnen minimaal besteld worden:

- Rode, rosé of witte wijn. De VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per fles.
- Bier. De VVP inclusief btw is maximaal € 1,25 per flesje.
- Mineraalwater, plat of bruisend (1 liter). De VVP inclusief btw is maximaal € 1,26 per fles.

- Verschillende soorten frisdranken (1,5 liter). De VVP inclusief btw is maximaal € 2,50 per fles.
 - Jus d'orange (1 liter). De VVP inclusief btw is maximaal € 2,02 per pak.
- De standaard hapjesarrangementen bestaan uit het volgende:
- Koud hapjes rekening houdend met 4 stuks per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 2,15 per persoon.
 - Warme bittergarnituur rekening houdend met 4 stuks per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 2,46 per persoon.
 - Bitterballen arrangement, per 4 stuks. De VVP inclusief btw is maximaal € 2,10 per portie.

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

4.4.2.2 Banquetingmap

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

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

4.4.3 MAATWERK

Naast het verzorgen van vergaderservices en banqueting verzorgt de dienstverlener ook maatwerk (bijvoorbeeld evenementen). Maatwerk zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. Van de dienstverlener wordt een creatieve, adviserende en meedenkende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten. Gemeente Lansingerland vertrouwt op de expertise van de dienstverlener en verwacht een creatieve invulling voor de gevraagde services. Ook wordt verwacht dat de dienstverlener meedenkt in welke

lokale partijen voor de invulling betrokken kunnen worden. Voor een maatwerkactiviteit wordt een offerte uitgebracht. Eventuele (administratieve) kosten die worden gemaakt voor het opstellen en uitbrengen van een offerte zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener verzorgt de maatwerkactiviteiten na overleg met en goedkeuring van de aanvrager. Gemeente Lansingerland verwacht 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 komt voor dat Raadsleden na hun eigen georganiseerde vergadering nog een borrel wensen. Hiervoor wordt een maatwerk offerte uitgevraagd. De factuur wordt vervolgens verstuurd naar de desbetreffende fractie, met het daarbij horende kostenplaatsnummer.

4.4.4 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via Topdesk. Kleine aanvragen en ad-hoc aanvragen worden zoveel mogelijk, na akkoord van de dienstverlener, gehonoreerd. Vergaderservices en lunches worden één werkdag van te voren aangevraagd, vóór 12:00 uur via Topdesk. Maatwerk wordt één werkweek van te voren aangevraagd. Bijzondere activiteiten en evenementen zoals feestavonden of andere vieringen die groter zijn qua omvang, worden 10 werkdagen van te voren aangevraagd.

Tot 24 uur van te voren kunnen vergaderservices en lunches geannuleerd worden. Voor maatwerk en bijzondere activiteiten en evenementen geldt dat deze minimaal 5 dagen voorafgaand aan de activiteit of evenement worden geannuleerd.

Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de dienstverlener het bestelde geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager. Bij last-minute wijzigingen zoekt de dienstverlener waar mogelijk eerst oplossingen om ingekochte ingrediënten of reeds

bereide producten in het restaurant te verwerken, voordat deze worden doorbelast aan de opdrachtgever.

4.4.5 EXCLUSIVITEIT

Gemeente Lansingerland gaat ervan uit dat de dienstverlener 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 dienstverlener de preferred supplier.

Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd. De dienstverlener heeft geen exclusiviteit op maatwerk aanvragen. Daarnaast behoudt de gemeente zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de dienstverlener, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Hierbij geldt dat de dienstverlener te allen tijde wordt meegenomen in de uitvraag en een kans krijgt een offerte uit te brengen, tenzij tussen beide partijen is overeengekomen dat van bepaalde evenementen of activiteiten de gevraagde eisen niet passen bij de dienstverlening van de cateraar, en in overleg is besloten dat de dienstverlener hierbuiten wordt gelaten. Een eventuele dienstverlening door derden wordt door de gemeente gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

4.4.6 EVALUATIE

Het is belangrijk dat na ieder (groot) evenement waarbij banqueting betrokken is, een evaluatie wordt gehouden. Er worden regelmatig evenementen en bijeenkomsten gehouden voor externen, zoals inwoners van de gemeente. Dergelijke evenementen dragen direct bij aan de uitstraling en reputatie van gemeente Lansingerland. De dienstverlener neemt het initiatief voor deze evaluaties en plant deze in met gemeente Lansingerland.

Door evenementen structureel te evalueren wordt inzichtelijk waar eventuele verbeterpunten liggen. Op deze manier kan de kwaliteit van de dienstverlening continue verbeterd worden.

4.5 PRIJSBELEID VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

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

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + btw

4.6 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE

Onderstaande geldt voor het restaurant en alle andere cateringvoorzieningen die door de dienstverlener worden geëxploiteerd.

4.6.1 SIGNING EN PRESENTATIE

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

4.6.2 PROMOTIE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor acties en promotie. De inzet van promotie mag o.a. niet tot verzwaring van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. Gemeente Lansingerland geeft

de mogelijkheid om gebruik te maken van intranet voor promotie en publicatie van o.a. menu's. Momenteel is het in het bedrijfsrestaurant niet mogelijk gebruik te maken van narrowcasting. Mocht hier wel behoefte aan zijn, is het mogelijk hier gebruik van te maken wanneer de dienstverlener zelf zorgt voor de benodigde technologie zoals schermen. Het promoten van menu's heeft geen goedkeuring nodig. De promotie van acties, aanbiedingen of overige activiteiten mag na goedkeuring van gemeente Lansingerland geplaatst worden. De dienstverlener is creatief en proactief in het bedenken van verschillende promoties, acties en eventueel loyaliteitsprogramma's.

De dienstverlener 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.

5 DIENSTVERLENING WARME DRANKEN

5.1 WARME DRANKENAUTOMATEN

5.1.1 ALGEMEEN

De dienstverlening met betrekking tot de warme drankenautomaten houdt in dat de dienstverlener onder andere:

- zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle warme drankenautomaten zoals genoemd in dit document;
- dagelijks de warme drankenautomaten onderhoudt en bijvult (operating), voor de automaten op het gemeentehuis;
- de ingrediënten voor in de automaten levert;
- de automaten levert op basis van huur inclusief technisch service onderhoud;
- jaarlijks preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten;

5.1.2 APPARATUUR

Het gaat in totaal om 20 warme drankenautomaten, verdeeld over twee locaties van gemeente Lansingerland. Er staan 18 automaten op het gemeentehuis, en 2 automaten op de gemeentewerf. De 2 automaten op de gemeentewerf worden dagelijks onderhouden en bijgevuld door medewerkers van de gemeente. De 18 automaten op het gemeentehuis worden dagelijks onderhouden en bijgevuld door medewerkers van de dienstverlener.

De gemeente kiest voor alle automaten voor de bonen zetmethodiek. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door de medewerkers van gemeente Lansingerland wordt gewaardeerd. De gemeente streeft hierbij naar een tevredenheid van minimaal een 7,5. Van de dienstverlener wordt verwacht dat continue wordt gewerkt aan het verbeteren van deze tevredenheid.

De huidige warme drankenautomaten staan op een onderzetmeubel van de gemeente, of in een kast. Er staan twee automaten in een kast in de raadsfoyer op de eerste verdieping. De automaten dienen in deze kast te passen, waarvan de

afmetingen als volgt zijn: maximaal 60 cm breed en 98 cm hoog. Daarnaast staat er één automaat in een kast in de publiekshal. De afmeting van deze kast is maximaal 78 cm breed en 115 cm hoog. Voor de overige 17 automaten zijn geen specifieke afmetingen, deze dienen op het onderzetmeubel te passen. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan het meubilair of de kasten, wordt deze zonder meerkosten door de dienstverlener vervangen.

5.1.2.1 Op- en afschalen van apparatuur

Bij op- of afschaling van het aantal automaten wordt flexibiliteit van de dienstverlener verwacht. Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 15% van het aantal automaten kan jaarlijks worden onttrokken gedurende de overeenkomst zonder meerkosten voor de gemeente. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten afgeschreven zijn.

Het bijplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Vanaf het 3e contractjaar mogen, na overleg met de gemeente, refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de dienstverlener is derhalve flexibel. Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

5.1.2.2 Uitgangspunten apparatuur

Er wordt onderscheid gemaakt in de warme drankenautomaten tussen automaten voor meerdere consumpties en één automaat die alleen kannen koffie en thee zet. Deze automaat staat op de eerste verdieping in de pantry die wordt gebruikt voor (raads)vergaderingen. Het is van belang dat deze automaat snel koffie zet, zodat het gebruikt kan worden voor het vullen van kannen. In de pantry staat ook een spoelmachine, waar vervolgens het gebruikte servies wordt afgewassen. De overige 19 automaten zijn allemaal dezelfde uitvoeringen.

Gemeente Lansingerland ontvangt in de uitwerking van de offerte graag een voorbeeld en/of foto van de automaat die de dienstverlener hiervoor in gedachte heeft. Onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing in alle warme drankenautomaten:

- Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract.
- Afmeting automaten sluiten aan op de beschikbare ruimte en onderzetmeubel.
- Toppings zijn geïntegreerd in het systeem.
- Bekerdetectiesysteem.
- De warme drankenautomaten dienen uitgerust te zijn met een kannenfunctie voor zowel koffie als heet water. Deze kannen zijn, zonder de deksel, maximaal 20 centimeter hoog. In bijlage D1 is een foto bijgevoegd van een kan ter informatie.
- De minimale bekerhoogte die onder de automaat past is 15 cm.
- Regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk).
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen).
- Storingsomschrijving op het display.
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel/ display) in Nederlandse taal.
- De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen, ook voor mensen met een visuele beperking.
- Consumpties zijn voor gratis verstrekking.
- Separaat tappunt voor koffie en heet water. Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden.
- Heet water is (ook) te bedienen met een stopknop.
- De inhoud van de consumptie is 125 ml. De hoeveelheid ml moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden. De inhoud van een espresso is 60 ml.
- De zettijd is zo snel mogelijk zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.

Het uitgangspunt is dat de dienstverlener alle automaten aan het einde van de overeenkomst weer inneemt. De automaten worden op een duurzame wijze en aantoonbaar zo hoogwaardig mogelijk verwerkt.

5.1.3 BRANDING

Gemeente Lansingerland wenst geen uitbundige reclame-uitingen van de dienstverlener op de automaten. De dienstverlener mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt na overleg en met goedkeuring van gemeente Lansingerland. Daarnaast kan het display gebruikt worden om aan storytelling te doen of andere berichten te delen, ook alleen na overleg en met goedkeuring van de gemeente. De voertaal van deze storytelling is Nederlands.

5.1.4 ASSORTIMENT

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de warme drankenautomaat met alleen een kannenfunctie (één automaat), en de automaten voor meerdere consumpties. Het assortiment beschikbaar in de automaat met alleen een kannenfunctie:

- Koffie;
- Heet water.

De overige 19 automaten hebben allemaal hetzelfde assortiment. Het assortiment dat minimaal beschikbaar is:

- Espresso;
- Koffie;
- Cappuccino;
- Latte macchiato;
- Wiener melange;
- Warme chocolademelk;
- Heet water.

De losse ingrediënten zoals suiker, creamersticks, roerstaafjes en zoetstof worden door de dienstverlener geleverd. Cafeïnevrije koffie is beschikbaar als condiment in losse sticks of zakjes. Op het gebied van thee zijn de volgende smaken ten minste beschikbaar: rooibos, earl grey, Engels, groen en bosvruchten. De dienstverlener prijst de losse ingrediënten af in het Prijzenblad. De aantallen die zijn ingevuld voor deze ingrediënten zijn een schatting, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

De dienstverlener borgt dat het gehele assortiment gedurende de contractperiode te allen tijde beschikbaar is in alle automaten. Er is te allen tijde voldoende voorraad aanwezig op locatie.

5.1.5 GRAMMAGES

De dienstverlener vult de grammages in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van gemeente Lansingerland, gewijzigd of aangepast. Gemeente Lansingerland wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle. De dienstverlener doet een voorstel hoe dit voorkomen kan worden. De dienstverlener controleert de machines zelf ook op grammages en levert deze resultaten aan bij de gemeente. Gemeente Lansingerland behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van de gemeente zelf, te laten controleren. Er is derhalve een sleutel van de automaten beschikbaar voor de gemeente.

5.1.6 SMAAKTEST

Gemeente Lansingerland wenst dat bij aanvang van de overeenkomst de gebruikers een keuze kunnen maken uit de smaak voor de koffie. Hier wordt na gunning een smaaktest voor georganiseerd door de dienstverlener. De dienstverlener levert hiervoor minimaal twee koffieblends/soorten koffie voor dezelfde prijs, en twee soorten thee. De keuze voor de definitieve koffie zal derhalve na de smaaktest bekend worden gemaakt. De definitieve invulling van de smaaktest wordt na gunning overeengekomen.

5.1.7 VERZORGING EN ONDERHOUD

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhouden en bijvullen van de automaten van de 18 warme drankenautomaten op het gemeentehuis. Voor de andere 2 automaten, op de gemeentewerf, zijn de medewerkers van gemeente Lansingerland zelf verantwoordelijk voor het dagelijks onderhouden en bijvullen.

Met betrekking tot de tijden van het uitvoeren van de operatie, houdt de cateringmedewerker rekening met verschillende vergaderingen die periodiek plaatsvinden. De gemeente verwacht dat hiermee rekening wordt gehouden

door de operatie werkzaamheden niet direct voorafgaand aan een vergadering, tijdens de pauze of direct na afloop uit te voeren. Het gaat dan met name op de automaten op de raadsfoyer, waar verschillende vergaderingen plaatsvinden, maar ook bij de overige automaten op het gemeentehuis wordt verwacht dat de cateringmedewerkers hier rekening mee houden. Het uitgangspunt is dat de dienstverlener samen met de gemeente kijkt op welke wijze dit het beste ingevuld kan worden.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat de medewerkers van gemeente Lansingerland een goede training krijgen zodat de dagelijkse verzorging (bijvullen en schoonmaken) van de warme drankenautomaten en het verhelpen van de eerste lijnstoringen, voor de twee automaten op de gemeentewerf, door de medewerkers van de gemeente zelfstandig uitgevoerd kunnen worden. Deze training wordt gedurende de contractperiode regelmatig herhaald indien dit nodig is. De dienstverlener zorgt naast de trainingen ook voor quick reference cards bij de automaten.

Naast het dagelijks onderhoud voor de automaten op het gemeentehuis, verzorgt de dienstverlener minimaal één keer per jaar technisch onderhoud (preventief) aan de warme drankenautomaten op zowel het gemeentehuis als de gemeentewerf, ter voorkoming van storingen. Dit houdt onder andere in:

- het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn;
- het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd;
- het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/watersysteem;
- vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk;
- het controleren en vervangen van afdichtingen.

Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de dienstverlener worden opgelost.

De dienstverlener kan in het Prijzenblad invullen hoeveel uren zij per dag inzetten voor de dagelijkse verzorging en onderhoud van de automaten op het gemeentehuis. Deze uren worden opgenomen in de totale begroting voor de cateringvoorzieningen, omdat het cateringmedewerkers betreft die de operatie uitvoeren.

Gemeente Lansingerland heeft een samenwerking met een partij die het koffieresidu verzamelt en op een duurzame wijze verwerkt. Koffieresidu wordt door de medewerkers van de dienstverlener verzameld op de daarvoor bestemde plekken. Vervolgens haalt de partij waarmee wordt samengewerkt het koffieresidu op voor verwerking. Van de dienstverlener wordt verwacht dat ze aansluiten op de samenwerking met deze partij.

5.1.8 STORINGEN

De procedure ten aanzien van het melden van storingen verloopt via Topdesk, waar alle gebruikers van de automaten een melding kunnen maken met betrekking tot een storing. Storingen worden tevens geregistreerd in het FMIS van de gemeente. Daarnaast moet het te alle tijden mogelijk zijn een storing telefonisch te melden bij de dienstverlener.

Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. Op de automaat moet het mogelijk zijn om te laten zien dat een storing al gemeld is. De dienstverlener is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats. De dienstverlener houdt hier rekening mee en kan gedurende de openingstijden (08:00 tot 17:00 uur) storingen verhelpen.

Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven.

5.1.8.1 Eerste lijnstoringen

Onder eerste lijnstoringen wordt verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumpties (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Op de gemeentewerf zullen medewerkers van de gemeente in eerste instantie proberen deze storing op te lossen. Op het gemeentehuis doen de medewerkers van de cateraar dit. Indien dit niet lukt, worden de storingen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk de volgende werkdag opgelost.

5.1.8.2 Tweede lijnstoringen

De technische dienst van de dienstverlener heeft binnen 4 werkuren na melding door de gemeente, de diagnose gesteld en deze uiterlijk de volgende werkdag opgelost. Indien de storing niet de volgende werkdag kan worden opgelost, wordt de gemeente hiervan direct in kennis gesteld en wordt deze uiterlijk binnen 2 werkdagen na melding, al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat, opgelost.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in een technische serviceovereenkomst (TSO) opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan de gemeente worden doorbelast. Onderdelen voor de bij de gemeente geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

6 ALGEMENE INFORMATIE EN PERSONEEL

6.1 INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

6.1.1 LEVERANCIERS

De dienstverlener 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 Lansingerland.

6.1.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE

De dienstverlener is verplicht de door de gemeente beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat gemeente Lansingerland en de dienstverlener een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de dienstverlener te maken transportkilometers. De dienstverlener 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.

6.1.3 AFVALSTOFFEN

De dienstverlener is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van gemeente Lansingerland. Afvalstoffen (P(M)D, restafval, plastics, papier, glas, GFT) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Frituurvet wordt verzameld in de vetput. Gemeente Lansingerland heeft een samenwerking met een partij die koffieresidu ophaalt voor duurzame verwerking. Van de catering-medewerkers wordt verwacht dat het koffieresidu wordt verzameld op de

daarvoor bestemde locaties. Daarnaast streeft gemeente Lansingerland 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 dienstverlener zich hierbij aan sluiten.

Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing en reparatie en/of onderhoud van de warme drankenautomaten aan het begin van het contract (implementatie) of gedurende de overeenkomst wordt meegenomen door de dienstverlener. Het dagelijks afval wordt gedeponerd in de (gescheiden) afvalunits op de locaties.

6.2 PERSONEEL EN ORGANISATIE

6.2.1 ALGEMEEN

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

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

6.2.2 OVERNAME PERSONEEL

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener worden overgenomen conform CAO of vigerende wet- en regelgeving. Dit betekent dat alle rechten die de medewerkers op het moment van overgang naar de nieuwe dienstverlener hebben, door de nieuwe dienstverlener worden overgenomen. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers dienen opgenomen te zijn in de begroting in het prijzenblad. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage D2. Bijlage D2 is op te vragen via de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.

6.2.3 AANSTURING EN CONTINUÏTEIT

De dienstverlener 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.

6.2.3.1 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener 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 gemeente Lansingerland. De manager beheerst de Nederlandse 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, stressbestendig, servicegericht, communicatief vaardig en enthousiasmerend.

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze manager wordt deze adequaat vervangen. Gemeente Lansingerland wordt hierover geïnformeerd door de dienstverlener bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe manager wordt aangesteld, wordt gemeente Lansingerland betrokken in de aanname van een nieuwe medewerker. De dienstverlener draagt er zorg voor dat de (nieuwe) manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.2.3.2 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 dienstverlener worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van de dienstverlener.

6.2.4 WERKVERGUNNINGEN

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

6.2.5 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan gemeente Lansingerland met een screening op de punten 11, 12, 13 en 41. De medewerkers van huidige dienstverlener 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 dienstverlener. Medewerkers van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

6.2.6 OPLEIDING EN TRAINING

De dienstverlener 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 dienstverlener verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor gemeente Lansingerland is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Periodieke herhalingstrainingen zijn essentieel om de kwaliteit van medewerkers blijvend te waarborgen. Daarnaast is gerichte opleiding belangrijk voor de verzorging van de warme drankenautomaten, zodat dit op een correcte en efficiënte wijze wordt uitgevoerd.

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

6.2.7 CAO

De dienstverlener 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 Lansingerland en de dienstverlener schriftelijk zijn overeengekomen.

6.2.8 BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING

De dienstverlener 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 dienstverlener, is niet toegestaan. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de dienstverlener en worden opgenomen in de algemene kosten.

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

6.2.9 ARBO

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

Tevens is de dienstverlener 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.

6.2.10 BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

De bedrijfshulpverlening wordt door gemeente Lansingerland georganiseerd. De dienstverlener handelt naar deze voorschriften en neemt deel aan BHV wanneer dit door de gemeente wordt gevraagd. Een EHBO- doos en AED is op locatie aanwezig en wordt door de gemeente verzorgd. Van de medewerkers van de dienstverlener wordt verwacht dat zij in staat zijn om kleine letsels, zoals snij- en brandwonden, zelf direct te behandelen.

7 OVERLEG EN COMMUNICATIE

Gemeente Lansingerland wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren op basis van partnerschap. Van de dienstverlener wordt een professionele, maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht. De dienstverlener stelt een calamiteiten/ noodnummer beschikbaar voor gemeente Lansingerland. Deze kan gebruikt worden wanneer zich onverwachts een situatie voordoet buiten de reguliere tijden om, waarbij de gemeente ondersteuning nodig heeft van de dienstverlener.

7.1 OVERLEGSTRUCTUUR

De overlegstructuur tussen gemeente Lansingerland en de dienstverlener 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 dienstverlener	Locatiemanager & Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen gemeente Lansingerland	Facilitair medewerker & contractmanager	Contractmanager	Contractmanager, teammanager, accountmanager en leidinggevende

**regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor gemeente Lansingerland.*

7.1.1 OPERATIONEEL OVERLEG

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de cateringvoorzieningen en de warme drankvoorzieningen vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen gemeente Lansingerland en de locatiemanager van de dienstverlener. Ook vindt er structureel maandelijks overleg plaats tussen de gemeente en de locatiemanager van de dienstverlener. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken:

- lopende operationele zaken;
- klachten met betrekking tot de dienstverleningen;
- eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden;
- banqueting en maatwerk activiteiten;
- evaluatie afspraken versus uitvoering van de cateringwerkzaamheden;
- diverse andere operationele en personele aangelegenheden.

7.1.2 TACTISCH OVERLEG

Tactisch overleg wordt, indien nodig, gehouden aansluitend aan het operationeel overleg. Afhankelijk van hoe de dienstverlening en de samenwerking loopt wordt deze ingepland. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden, met betrekking tot de cateringvoorzieningen en warme drankvoorzieningen, zijn hieronder beschreven.

- kwaliteit van de dienstverleningen;
- klachtenregistratie en klachtenbehandeling;
- diverse personele aangelegenheden;
- storingen van de warme drankenautomaten, afgelopen periode en cumulatief;
- beschikbaarheid van de warme drankenautomaten;
- verplaatsingen/ verhuizingen van apparatuur;
- KPI-prestatie-monitor;
- bespreken managementrapportage en informatie, financiële resultaten;
- eventuele knelpunten inzake de dienstverleningen;
- toekomstige ontwikkelingen organisaties.

7.1.3 STRATEGISCH OVERLEG

De onderwerpen die in ieder geval in het strategisch overleg besproken worden, met betrekking tot de cateringvoorzieningen en warme drankvoorzieningen, zijn hieronder beschreven:

- proactief ondernemerschap;
- samenwerking en partnerschap;
- financiële resultaten en managementinformatie;
- vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar;
- algemene gang van zaken;

- trends en ontwikkelingen binnen de gemeente, de dienstverlener en de branche.

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

7.2 KLACHTENPROCEDURE

Voor gemeente Lansingerland is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de medewerkers over de cateringvoorzieningen en warme drankvoorzieningen goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben en behouden. De dienstverlener 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 over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener onverwijld de afdeling Facilitair. Medewerkers van de gemeente kunnen hun opmerkingen, suggesties en klachten over de cateringvoorzieningen en warme drankvoorzieningen melden in Topdesk. Daarnaast kunnen ze hun meldingen doorgeven aan facilitaire medewerkers van de gemeente.

7.3 TRANSITIEPLAN

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

8 KWALITEIT EN SCHOONMAAK

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

8.1 KWALITEITSCONTROLES

De dienstverlener 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.

8.1.1 CATERINGVOORZIENINGEN

Kwaliteitsmetingen

De dienstverlener meet de kwaliteit minimaal eenmaal per jaar intern. Tevens laat de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met gemeente Lansingerland tijdens het reguliere overleg. De dienstverlener 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 dienstverlener dit onderbouwd aan. Ook voor alle andere onderzoeken en audits die door de dienstverlener worden uitgevoerd wordt een plan van aanpak met verbeterpunten en verbeteracties aangeleverd indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

Gemeente Lansingerland 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 dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor gemeente Lansingerland.

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-prestatie-monitor). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door de gemeente wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

8.1.2 WARME DRANKENVOORZIENINGEN

De kwaliteit van de automaten en de consumpties wordt minimaal 2 keer per jaar door de dienstverlener gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan de gemeente. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

Gemeente Lansingerland behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen en de tevredenheid over de voorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles kunnen de grammages gecontroleerd worden of de tevredenheid van de gebruikers.

8.2 SCHOONMAAK

8.2.1 CATERINGVOORZIENINGEN

De dienstverlener 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 afruimwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in het restaurant (kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener);
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de dienstverlener de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het restaurant worden door de schoonmaakleverancier van gemeente Lansingerland eenmaal per dag schoongemaakt. Verontreiniging van het restaurant door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de dienstverlener opgeruimd.

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

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

Eenmaal per jaar of eenmaal per twee jaar wordt er dieptereiniging uitgevoerd door derden. De kosten zijn voor rekening van gemeente Lansingerland. De dienstverlener verleent hieraan kosteloos zijn medewerking door bijvoorbeeld de keuken leeg te ruimten of kasten uit te ruimen indien dit noodzakelijk is.

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

8.2.2 WARME DRANKENVOORZIENINGEN

De dienstverlener verzorgt het dagelijks onderhoud. De dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van de automatenvoorzieningen, de vloer en de werkbladen rondom de warme drankenautomaten die als gevolg van het dagelijks onderhoud vervuild zijn. Gemeente Lansingerland verwacht dat de schoonmaakwerkzaamheden op een correcte en professionele wijze worden uitgevoerd, zodat de automaten er netjes en representatief uitzien. Indien vervuiling ontstaat door preventief en correctief onderhoud, is de dienstverlener verantwoordelijk voor deze schoonmaakwerkzaamheden.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst, behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van de gemeente.

De koffiekoppen worden door medewerkers van de gemeente verzameld, afgewassen en vervolgens teruggeplaatst bij de automaten. Het afwassen van de koffiekoppen vindt plaats in de spoelkeuken, die tevens door de catering wordt gebruikt. Het is belangrijk voor de gemeente dat in deze samenwerking goed wordt gecommuniceerd, zodat dit proces soepel en efficiënt verloopt.

9 BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO

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

9.1 BETAALWIJZE

Kassasysteem en geldstromen

Binnen gemeente Lansingerland 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 dienstverlener, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. De dienstverlener zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

Gemeente Lansingerland zorgt voor de aansluitingen van de afrekeningsystemen, echter is de dienstverlener verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten.

9.2 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, zijn ten behoeve van de reguliere catering activiteiten en het bijhouden en onderhouden van de warme drankenautomaten. In de opbouw van het integrale uurtarief wordt minimaal rekening gehouden met de functie en uurtarief. In het uurtarief wordt minimaal het volgende opgenomen: het percentage vakantietoelage, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoelage, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen.

Voor de personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergader-service 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;
- kosten kassa en randapparatuur;
- onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- overige vaste algemene kosten.

Verkopen op rekening

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

9.3 FACTURERING

9.3.1 CATERINGVOORZIENINGEN

Binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt gemeente Lansingerland digitaal de facturen. Bij de facturatie worden de kosten voor de cateringvoorzieningen en de warme drankvoorzieningen gescheiden. De facturen worden gestuurd naar efactuur@lansingerland.nl onder vermelding van het documentnummer. Op alle A-, B- en C-facturen staan zowel de kosten exclusief als inclusief btw vermeld, ook voor de subtotalen. Alle facturen zijn altijd gespecificeerd en voorzien van een kostenplaatsnummer. Dit wordt vooraf verstrekt door de aanvrager.

(A-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener 1/12 deel van de vaste aanneemsom aan gemeente Lansingerland. Deze factuur mag verstuurd worden in de maand voorafgaand aan de maand waarop de aanneemsom betrekking heeft. De dienstverlener zal de factuur voldoen conform de inkoopvoorwaarden van gemeente Lansingerland.

(B-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP) aan de gemeente Lansingerland. De geleverde diensten worden gescheiden per kostenplaats gefactureerd. Wanneer er meerdere vergaderservices of banquetingactiviteiten op één kostenplaats zijn geboekt, mogen deze wel gebundeld worden. De dienstverlener voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten. De basis voor deze factuur is Topdesk.

(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 dienstverlener de dienstverlening (bijvoorbeeld offerte/mail). Als bijlage is de voor akkoord getekende offerte toegevoegd of het PO-nummer. De specificatie is op: geleverde dienst, datum, kostenplaatsnummer, aantal afnemers (groeps-grootte), prijs per deelnemer, eventuele annuleringskosten en totaalprijs. Net als bij de B-facturen worden de C-facturen gescheiden per kostenplaats gefactureerd. Wanneer er meerdere geleverde diensten zijn per kostenplaats, mogen deze wel gecombineerd worden op één factuur.

9.3.2 WARME DRANKENVOORZIENINGEN

Ieder kwartaal of maandelijks wordt een verzamelstaat verstuurd met hierop de vaste kosten en variabele kosten gespecificeerd:

- Huurkosten van de automaten (vast per automaat).
- Technisch service onderhoud automaten (vast per automaat).
- Ingrediënten voor in de warme drankautomaten.
- Losse ingrediënten en andere toebehoren.
- Schoonmaakartikelen voor de warme drankautomaten.

De dienstverlener is vrij om te kiezen of facturatie maandelijks dan wel per kwartaal plaatsvindt.

9.4 RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

In deze paragraaf wordt aangegeven welke eisen gemeente Lansingerland stelt aan de door de dienstverlener te verstrekken (management) informatie.

9.4.1 CATERINGVOORZIENINGEN

Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 november) aan het nieuwe kalenderjaar, door de dienstverlener een begroting inclusief indexaties voor de cateringvoorzieningen opgesteld.

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

- omzet;
- ingrediëntkosten;
- personeelskosten;
- algemene kosten;
- management fee;
- totale benodigde bijdrage voor gemeente Lansingerland (aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting dient de dienstverlener 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 dienstverlener verstrekt maandelijks een rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per outlet:

- aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- voortgang KPI prestatie-monitor;

- duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit;
- percentage gezond assortiment;
- klachten en suggesties en verbeterplan;
- representatieve voorzieningen (verstrekke aantallen per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten), met een splitsing tussen banqueting en maatwerk evenementen.

Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener 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;
- opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).

9.4.2 WARME DRANKENVOORZIENINGEN

De dienstverlener levert na afloop van het kwartaal en ter voorbereiding op het tactisch en strategisch overleg een managementrapportage op.

Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt:

- Automaatnummer;
- tellerstanden per automaat;
- aantal consumpties (per soort consumptie) per automaat (per maand en cumulatief);
- verbruik ingrediënten per automaat;
- aantal en soort storingen;
- uitgevoerd onderhoud per automaat;
- beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten;
- eventueel nader te overleggen punten.

10 CONTRACTVORM EN INDEXATIE

10.1 CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 april 2026 en eindigt per 31 maart 2031 en heeft derhalve een looptijd van vijf (5) jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met drie (3) opties van één (1) jaar.

10.2 AANNEEMSOM

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

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien:

- het aantal pandbewoners structureel toeneemt met meer dan 10% en het gemiddeld aantal lunchgasten toeneemt met meer dan 20%, gedurende 3 aaneengesloten maanden, of langer;
- bij een gelijkblijvend aantal pandbewoners het gemiddeld aantal lunchgasten met meer dan 20% toeneemt, gedurende 3 aaneengesloten maanden of langer (bij een lager of gelijkblijvend aantal lunchgasten mag deze niet aangepast worden);
- het aantal pandbewoners structureel afneemt met meer dan 10% en daarvoor het gemiddeld aantal lunchgasten met 20% of meer afneemt gedurende 3 aaneengesloten maanden, of langer.

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

10.3 INDEXATIE

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met gemeente Lansingerland. De indexeringen worden pro-forma vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente 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 2027.

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

10.3.1 CATERINGVOORZIENINGEN

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.

10.3.2 WARME DRANKENVOORZIENINGEN

De kosten voor de huur van de automaten staan vast gedurende de gehele contractperiode. Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld eventuele prijsaanpassingen in te dienen. Het voorstel is gespecificeerd naar de componenten welke een wijziging noodzakelijk zouden maken en wordt uiterlijk voor 1 november van het lopende kalenderjaar ingediend.

- De indexatie van producten vindt plaats op basis van CPI 2015=100 (012100 koffie, thee, cacao).
- Arbeidsuren op basis van CPI 2010=100 (SBI2008 M-N zakelijke dienstverlening, cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen) met voorafgaande kalenderjaar (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838ned/table?fromstatweb>).

10.3.3 REGELING GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS

10.3.3.1 Cateringvoorzieningen

De demarcatie tussen gemeente Lansingerland en de dienstverlener is als volgt:

- Gemeente Lansingerland draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant inclusief het onderhoud van deze apparatuur.
- Gemeente Lansingerland draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
- De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener.

- Gemeente Lansingerland is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparaat en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
- Bij aanvang van de overeenkomst worden het restaurant inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener 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 gemeente Lansingerland.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de back-office en ten behoeve van presentatiedoelinden zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris.
- Gemeente Lansingerland stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- Gemeente Lansingerland stelt een laptop met internetverbinding, printer en kopieer-faciliteiten ter beschikking. Op deze laptop is één algemeen account beschikbaar. Ook voorziet de gemeente de dienstverlener van een telefoon voor intern gebruik en communicatie.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
- De dienstverlener beheert de cateringvoorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar gemeente Lansingerland.

10.3.3.2 Warme drankenvoorzieningen

De dienstverlener zorgt voor de logistiek en de levering van de benodigde ingrediënten op het gemeentehuis. De gemeente draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankenautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages. De dienstverlener levert duidelijke specificaties aan bij de gemeente direct na gunning.

11 CONTRACTMANAGEMENT

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

Gemeente Lansingerland 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 prestatieindicator behoudt de gemeente zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

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

11.1 PRESTATIEMONITOR

Gemeente Lansingerland 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 prestatieindicator wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met de gemeente besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

Gemeente Lansingerland en de dienstverlener monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

1. Gast- en opdrachtgeverstevredenheid.
2. Banqueting
3. Samenwerking & partnerschap.

De dienstverlener 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 dienstverlener en gemeente Lansingerland en definitief opgemaakt. Deze KPI's maken daarna onderdeel uit van de overeenkomst. In de looptijd van het contract is het mogelijk dat de prestatieindicator aangevuld of aangescherpt wordt.

12 BIJLAGEN

12.1 BIJLAGE D1. FOTO KANNEN

12.2 BIJLAGE D2. OVERNAMELIJST PERSONEEL