



# Bijlage A

# Programma van Eisen

# Cateringdiensten

**Versie:** 3.0  
**Datum:** 10 december 2025  
**Zaaknummer:** 11585042



gemeente  
Haarlemmermeer

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Doel contract .....</b>	<b>3</b>
1.1	Doel van het contract.....	3
1.1.1	Ambiance, variatie en uitstraling.....	3
1.1.2	Flexibiliteit en klantgerichtheid .....	3
1.1.3	Klanttevredenheid .....	3
1.1.4	Duurzaamheid, vitaliteit & doorontwikkeling .....	3
1.1.5	Ondernemerschap .....	3
1.1.6	Transparantie in kosten en rapportages.....	4
1.2	Scope van de opdracht.....	4
1.2.1	Scope van de aanbesteding .....	4
1.2.2	Toelichting Locaties .....	4
<b>2.</b>	<b>Catering dienstverlening .....</b>	<b>6</b>
2.1	Algemene eisen .....	6
2.2	Bedrijfsrestaurant .....	6
2.3	Banqueting .....	8
2.3.1	Banquetingmap .....	10
2.4	Evenementen .....	11
2.4.1	Voorbeelden van evenementen .....	11
2.5	Raadscatering.....	12
2.1	Calamiteitencatering.....	13
2.2	Personeel en organisatie.....	14
2.3	Contractmanagement .....	16
2.3.1	Overlegstructuur.....	17
2.4	Gebouw en inrichting.....	18
2.4.1	Beschikbare faciliteiten voor Opdrachtnemer.....	18
2.4.2	Terbeschikkingstelling Ruimten, Apparatuur en Inventaris.....	19
2.5	Inkoop en logistiek .....	19
2.6	Toegang en veiligheid.....	20
2.7	Hygiëne, schoonmaak en milieu .....	20
2.8	Financieel .....	21
<b>3.</b>	<b>Nieuwe gemeentehuis .....</b>	<b>24</b>
3.1	Restaurant en keuken nieuwe gemeentehuis.....	24
3.2	Koffiebar.....	24

# 1. Doel contract

## 1.1 Doel van het contract

De gemeente Haarlemmermeer, hierna (tevens) te noemen Opdrachtgever, wenst een overeenkomst aan te gaan voor de Cateringdiensten waarbij een partner wordt gezocht die in staat is vanuit een strategisch partnerschap met Opdrachtgever onderstaande projectdoelstellingen te realiseren.

### 1.1.1 Ambiance, variatie en uitstraling

Opdrachtgever verwacht een uitnodigend, gevarieerd en aantrekkelijk aanbod dat bijdraagt aan een gastvrije sfeer en een positieve beleving van de cateringvoorziening. Het aanbod speelt in op actuele trends en sluit aan op de uiteenlopende wensen van medewerkers. Gasten worden op positieve wijze verrast en verleid met een zichtbare, uitnodigende presentatie en een gevarieerd assortiment, dat ook toegankelijk is voor medewerkers met een beperkt budget.

### 1.1.2 Flexibiliteit en klantgerichtheid

De huidige cateringdienstverlening is sterk klantgericht en zeer flexibel. De Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat deze klantgerichtheid en flexibiliteit ook in de toekomst volledig behouden blijven.

Dit komt tot uiting in:

- Flexibele afstemming van serveertijden, die vaak tot op het laatste moment worden aangepast aan het verloop van vergaderingen van bijvoorbeeld het college, de directie of de gemeenteraad.
- Snel en adequaat inspelen op lastminute-aanvragen.
- Uitstekende kennis van de klant, waardoor proactief wordt ingespeeld op persoonlijke wensen en dieetvoorkeuren van individuele gebruikers.
- Een proactieve houding: meedenken, initiatieven nemen en continu variatie en keuzemogelijkheden bieden.

De klant ervaart hierdoor een dienstverlening die volledig ontzorgt.

### 1.1.3 Klanttevredenheid

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief de klantbehoefte monitort en de dienstverlening hierop aanpast met als doel het behouden en waar mogelijk verbeteren van de klanttevredenheid. Vanuit Opdrachtgever wordt periodiek een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarin van Opdrachtnemer wordt verwacht zijn bijdrage te leveren aan de vraagstelling. Vervolgens om actief verbeteracties te formuleren wanneer resultaten daartoe aanleiding geven. Transparante communicatie over behaalde resultaten en ingezette verbetermaatregelen richting Opdrachtgever is hierbij essentieel. In 2024 scoorde het personeel van de huidige cateraar zeer hoog in een medewerkerstevredenheidsonderzoek.

### 1.1.4 Duurzaamheid, vitaliteit & doorontwikkeling

De Opdrachtnemer levert een wezenlijke bijdrage aan het realiseren van de duurzaamheidsambities van de Opdrachtgever door maatschappelijk verantwoord te ondernemen en toekomstbestendige cateringdienstverlening te bieden. Deze sluit aan bij doelstellingen zoals CO<sub>2</sub>-neutrale dienstverlening in 2030, het beperken van afvalstromen, het verminderen van voedselverspilling en het bevorderen van gezonde leefstijlkeuzes voor medewerkers. Daarbij voorziet de Opdrachtnemer in een gezond, smakelijk, betaalbaar en volwaardig assortiment, waarbij gezonde voeding en dranken een vast onderdeel vormen en op herkenbare wijze worden gepresenteerd en gepromoot. De Opdrachtnemer toont hierbij initiatief, blijft innoveren en ontwikkelt de dienstverlening continu in afstemming met de Opdrachtgever.

### 1.1.5 Ondernemerschap

Ondernemerschap is een belangrijk uitgangspunt binnen deze opdracht. We nodigen de Opdrachtnemer uit om ondernemend te werken: kansen benutten, vernieuwende ideeën aandragen en actief meedenken over verbeteringen die kwaliteit, duurzaamheid en doelmatigheid versterken. Daarbij is ruimte voor eigen initiatief en creativiteit, zodat ondernemerschap in

alle fases van de uitvoering zichtbaar wordt. Gezien de ligging van het nieuwe gemeentehuis in het centrum achten wij het wenselijk dat de Opdrachtnemer ondernemerschap tevens vertaalt naar het dagelijks aanbod voor medewerkers. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het ontwikkelen van een 'dag deal' of het aanbieden van een 'grab & go' concept, waarmee op doelmatige wijze wordt ingespeeld op de behoeften van de medewerkers. Op deze wijze kan de Opdrachtnemer invulling geven aan de opdracht en tegelijkertijd onderscheidend vermogen en meerwaarde realiseren.

### 1.1.6 Transparantie in kosten en rapportages

De samenwerking met Opdrachtnemer is gebaseerd op transparantie en vertrouwen. Opdrachtnemer waarborgt heldere, eenduidige en controleerbare (financiële) afspraken en een duidelijke uitvoering van de dienstverlening. Verwacht wordt dat Opdrachtnemer op een open wijze communiceert en rapporteert over relevante indicatoren zoals afnamecijfers, voedselverspilling, personeel, kostenstructuren, marges en eventuele toeslagen. Optimalisatiemogelijkheden worden actief gesignaleerd en gedeeld. Deze transparantie is een randvoorwaarde voor effectieve samenwerking en het gezamenlijk kunnen sturen op kwaliteit, efficiëntie en kostenbeheersing.

## 1.2 Scope van de opdracht

### 1.2.1 Scope van de aanbesteding

De scope van deze aanbesteding betreft het verzorgen van catering- en banquetingdiensten op de tijdelijke hoofdlocatie, het nieuwe gemeentehuis en daarnaast het verzorgen van banquetingdiensten op overige huisvestingslocaties van gemeente Haarlemmermeer.

#### (Tijdelijke) hoofdlocatie Beukenhorst:

1. Bedrijfsrestaurant
2. Banqueting
  - Vergaderservices
  - Lunchservices (inclusief lunchpakketten)
  - Gebakservice
  - Borrels
  - Overwerkmaaltijdenservice
  - Maatwerk
  - Evenementen
  - Raadscatering
  - Calamiteitendienstverlening

#### (Tijdelijke) locatie Polderlanden:

- Lunchservices (inclusief lunchpakketten)
- Gebakservice
- Borrels

#### Overige locaties (Servicecentrum Nieuw Venneep, Halfweg, Atelier Beukenhaghe en Politiebureau):

- Lunchservices (inclusief lunchpakketten)

### 1.2.2 Toelichting Locaties

In bijlage G Plattegronden staat aanvullende informatie over de locaties en ruimtes binnen de gemeente Haarlemmermeer waar gebruik gemaakt wordt van de catering- en/of banquetingdienstverlening. Het aantal en de aard van de locaties kan tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

#### Beukenhorst

Gemeente Haarlemmermeer is tijdelijk, tot medio 2028, gehuisvest in gemeentekantoor Beukenhorst aan de Taurusavenue 100 in Hoofddorp. Dit kantoor fungeert gedurende deze periode als de hoofdvestiging van de gemeente. In het bedrijfsrestaurant 'Café 1852', gevestigd in dit gemeentekantoor, kunnen medewerkers lunchen en gebruik maken van diverse

banquetingdiensten. Daarnaast kunnen diverse banquetingdiensten besteld worden binnen de verschillende ruimten in deze huisvesting.

#### **Polderlanden**

Gemeente Haarlemmermeer is tijdelijk, tot medio 2028, gehuisvest in gemeentekantoor Polderlanden aan de Marktlaan 124 in Hoofddorp in het winkelcentrum Vier Meren. Er kunnen diverse banquetingdiensten besteld worden binnen de verschillende ruimten in deze huisvesting.

#### **Overige locaties**

Hieronder vallen de locaties: Servicecentrum Nieuw Vennep, Halfweg, Atelier Beukenhaghe en het Politiebureau. Op deze locaties kunnen uitsluitend lunchservices als banquetingdiensten besteld worden.

# 2. Catering dienstverlening

## 2.1 Algemene eisen

Algemeen (eisen van toepassing op de gehele dienstverlening)	
1	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder (maar niet beperkt tot) milieuwetgeving, arbeidsomstandigheden, voedselveiligheid en transportregelgeving.
2	Opdrachtnemer is lid van een geldende cao en past de cao toe en draagt alle bijbehorende kosten, zoals eventuele overnamekosten van personeel. Gegevens over het over te nemen personeel zijn opgenomen in bijlage I.
3	Opdrachtnemer maakt voor alle aangeboden producten gebruik van een productcodering met pictogrammen, waarmee per product duidelijk voedingsinformatie, allergenen en prijzen worden weergegeven. Per gerecht wordt tevens een omschrijving gegeven.
4	Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel de verkochte producten als de wijze van bereiding.
5	Voor de in het Programma van Eisen opgenomen dienstverlening geldt voor Opdrachtnemer een exclusiviteitsrecht op de verzorging van het bedrijfsrestaurant en de banquetingsdienstverlening.
6	De werkdagen bij de Opdrachtgever zijn van maandag tot en met vrijdag. Op deze dagen zijn de huisvestingslocaties geopend van 07:00 tot 19:00 uur. De volgende nationale feestdagen worden als vrije dagen gehanteerd: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.

## 2.2 Bedrijfsrestaurant

Het bedrijfsrestaurant, Café 1852, is gevestigd op de (tijdelijke) hoofdlocatie en vormt een centrale plek voor lunch en ontspanning. De uitgifte verloopt via een combinatie van freeflow en lijnbuffet, waarbij de gast zelfstandig een keuze maakt en langs verschillende stations beweegt.

Het bedrijfsrestaurant Café 1852 is alle werkdagen, zoals omschreven in eis 6 geopend voor:

- 08:00 – 15:00 uur: Uitgifte luxe koffie, thee, verse jus d'orange en ontbijtproducten en (gezonde) snacks
- 12:00 – 13:30 uur: Lunch

Na consumptie is de gast zelf verantwoordelijk voor het opruimen van afval en het terugplaatsen van gebruikt serviesgoed, bestek en dienbladen in de daarvoor bestemde korven in de afruimcounter.

Het gemiddeld aantal gebruikers van het bedrijfsrestaurant op de (tijdelijke) hoofdlocatie Beukenhorst per dag in 2025 is weergegeven in onderstaande tabel. Dit is gebaseerd op cijfers van Q1 tot en met Q3, inclusief de recesperiodes en exclusief de week van de NAVO-top. De gemiddelde besteding in 2025 per lunch en per persoon bedraagt € 4,23 euro inclusief btw.

Aantal lunchgasten per dag	
Dag	Aantal betalende bezoekers
Maandag	289
Dinsdag	309
Woensdag	191
Donderdag	311
Vrijdag	81

Specifieke eisen t.b.v. het bedrijfsrestaurant – Café 1852	
7	Opdrachtnemer biedt een basisassortiment aan, conform het Tarievenblad (bijlage F). Tijdens de lunchopeningstijden is het basisassortiment voor 100% beschikbaar.
8	Opdrachtnemer biedt naast het basisassortiment een luxe assortiment aan en heeft vrijheid in samenstelling en prijsstelling. Tijdens de lunchopeningstijden is er voldoende keuze uit het luxe assortiment. Voor dit assortiment geldt een maximale brutomarge van 60% ten opzichte van de inkoopprijs. Het aanbod is evenwichtig samengesteld met een goede verhouding tussen gezonde voeding en snacks en/of minder gezonde producten en biedt voldoende keuze, waaronder vegetarische en plantaardige opties. Opdrachtnemer stimuleert actief het gebruik van gezonde producten en levert zo een bijdrage aan vitaliteit en bewust voedingsgedrag onder medewerkers. Gezonde keuzes worden op een aantrekkelijke en herkenbare wijze gepresenteerd en gepromoot.
9	De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het totale dagelijkse aanbod van het basis- en luxeassortiment gezamenlijk voor minimaal 40% uit vegetarische en/of plantaardige opties bestaat. Daarbij wordt te allen tijde gewaarborgd dat er een keuze beschikbaar is tussen plantaardige en overige (niet-plantaardige) voedingsopties.
10	De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een optimale dienstverlening aan de gast, in het bijzonder gedurende de piekperiode tussen 12:00 en 12:30 uur. Dit vertaalt zich in een aanbod dat aansluit bij de verwachtingen van de gasten, de beschikbaarheid van voldoende serviesgoed, een ordelijk en verzorgd afvalstation, toereikende capaciteit in de spoelkeuken voor het plaatsen van gebruikt servies, alsmede adequaat toezicht op de integraliteit en kwaliteit van de dienstverlening.
11	De huidige koffiemachine, bedoeld voor de uitgifte van luxe koffie- en theesoorten in het restaurant, wordt door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Het onderhoudscontract- en materiaal voor deze machine wordt eveneens door de Opdrachtgever afgesloten en bekostigd. De benodigde ingrediënten ten behoeve van deze dienstverlening, waaronder koffie, thee, suiker, honing en aanverwante producten, komen voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud en de reiniging van de koffiemachine.
12	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en organisatie van alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een goede, veilige en efficiënte dienstverlening. Hieronder vallen in ieder geval de volgende taken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het verzorgen van de afwas, inclusief het reinigen en op de juiste wijze terugplaatsen van schoon servies, glaswerk en bestek.</li> <li>• Het afwassen en terugplaatsen van koffie/thee glazen afkomstig van de begane grond. De koffie/thee glazen worden verzameld in de spoelkeuken door medewerkers van de Opdrachtgever en door de Opdrachtnemer teruggeplaatst bij de drie koffiemachines op de begane grond.</li> <li>• Het schoonhouden en periodiek reinigen van de uitgifte, keuken, spoelkeuken, opslagruimten en overige aan de Opdrachtnemer toegewezen ruimten.</li> <li>• Het correct verzamelen, scheiden en afvoeren van afval, zowel afkomstig van de eigen werkzaamheden als van het afvalstation in het bedrijfsrestaurant, conform de geldende voorschriften en duurzaamheidsdoelstellingen.</li> <li>• Het schoonhouden van tafels, stoelen en overige meubilair in het restaurant en op het buitenterras.</li> </ul> Het handhaven van de algemene orde en netheid binnen het bedrijfsrestaurant en aangrenzende ruimten.
13	Opdrachtgever laat Opdrachtnemer vrij in de keuze afweging tussen bemande of zelfbedieningskassa's en de keuze van het afrekenstelsel.
14	Opdrachtnemer stelt zout, peper, servetten, duurzame verpakkingsmaterialen en disposables kosteloos beschikbaar aan de gasten.
15	In het bedrijfsrestaurant wordt uitsluitend met PIN en met op NFC gebaseerde bancaire afrekenstelsels betaald. De kosten ten behoeve van de kassastelsels, inclusief gerelateerde apparatuur zoals digitale weegstelsels, scanapparatuur, cardreaders en betaalterminals zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
16	Opdrachtnemer biedt in het bedrijfsrestaurant mogelijkheid voor lunchen op rekening binnen de gestelde kaders van de Opdrachtgever (wordt geboekt via het FMIS).
17	Als onderdeel van de dienstverlening faciliteert Opdrachtnemer een vending machine in het restaurant, met een gevarieerd aanbod aan drankjes en diverse zoete, hartige en gezonde snacks. Deze is gedurende de werkdag toegankelijk voor alle medewerkers. Het beheren en onderhouden hiervan is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
18	Het is toegestaan om in het bedrijfsrestaurant zelf meegebrachte etens- en drinkwaren te nuttigen.

## 2.3 Banqueting

Banqueting is een verzamelnaam voor de volgende diensten: het verzorgen van vergaderservice, lunchservice, lunchpakketten, gebakservice, overwerkmaaltijden en arrangementen voor borrels. Daarnaast kan er door Opdrachtgever een verzoek tot maatwerk dienstverlening gedaan worden.

Specifieke eisen t.b.v. banqueting diensten (van toepassing op alle banquetingdiensten)	
19	Banqueting mag uitsluitend aangevraagd worden door een door Opdrachtgever geautoriseerde groep medewerkers en gereserveerd/geleverd worden in de vergaderzalen en afleverlocaties, zoals opgenomen in bijlage G Plattegronden.
20	Het banqueting aanbod is te allen tijde aanpasbaar aan specifieke dieetwensen, waaronder maar niet beperkt tot: halal, glutenvrij, lactosevrij, en overige allergieën en/of voedingsvoorkeuren. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate uitvoering hiervan op basis van tijdige informatievoorziening vanuit de aanvrager.
21	Opdrachtnemer maakt voor alle aangeboden producten gebruik van een productcodering met pictogrammen, waarmee per product duidelijk voedingsinformatie en allergenen worden weergegeven. Per gerecht wordt tevens een omschrijving gegeven.
22	Banqueting aanvragen worden uitgezet via het FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem) van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer werken dagelijks actief als behandelaar in het FMIS en zorgen dat opdrachten, meldingen en klachten uitgevoerd, bijgewerkt en afgehandeld worden via dit systeem. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever stelt een laptop/pc beschikbaar, zodat medewerkers in het FMIS kunnen inloggen.</li> <li>• Opdrachtnemer zorgt dat er tijdens de reguliere openingsdagen- en tijden altijd iemand aanwezig is die in staat is om te werken in het FMIS.</li> </ul>
23	In het geval van een zogenaamde ‘no show’ (het uitblijven van de afname van een geplaatste bestelling), is Opdrachtnemer verplicht om telefonisch of fysiek melding te maken bij de FM Servicedesk. De FM Servicedesk zal vervolgens contact opnemen met de oorspronkelijke aanvrager. Opdrachtnemer stemt in dergelijke gevallen af met de FM Servicedesk over een mogelijke alternatieve bestemming van de reeds geleverde producten. Alleen de producten die niet meer inzetbaar zijn voor andere vormen van dienstverlening mogen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
24	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het signaleren van ‘fouten’ in aanvragen via het FMIS en neemt verantwoordelijkheid om dit pro actief en in samenspraak met de aanvrager te corrigeren, zodat juiste dienstverlening en facturering plaats vindt.
25	Opdrachtnemer levert de banqueting dienstverlening minimaal 5-10 minuten voor de afgesproken levertijd af. Na afloop ruimt Opdrachtnemer alle gebruikte materialen af. Tijdens bijeenkomsten waarbij Opdrachtnemer aanwezig is, is deze verantwoordelijk voor het bewaken van de “orde en netheid”.
26	De prijzen voor de opgenomen arrangementen betreffen integrale en door Opdrachtgever bepaalde vaste verrekentarieven. Niet-gebruikte producten die herbruikbaar zijn worden niet in rekening gebracht. Aanvullend geserveerde producten op de genoemde arrangementen worden tegen vastgestelde verrekenprijzen doorbelast aan Opdrachtgever.
27	De bezorgkosten voor banqueting op buitenlocaties worden per levering doorbelast. Wanneer er meerdere leveringen op hetzelfde tijdstip en op dezelfde locatie plaatsvinden, worden de leveringskosten slechts één keer in rekening gebracht.
Specifieke eisen t.b.v. vergader- en lunchservice	
28	<p><b>Vergaderarrangement</b> omvat het leveren van koffie, thee en (kraan)water in kannen op een van de afleverlocaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt aangeboden tussen 08:30 – 16:30 uur.</li> <li>• Opdrachtnemer vult de voorraad schoon servies (kopjes, schotels, glazen, thee, roerstaafjes) in de vergaderzaal aan ten behoeve van de vergaderservice.</li> <li>• Opdrachtnemer kan vrij gebruik maken van de specifiek aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde kannenautomaat.</li> </ul> <p><b>Luncharrangement</b> omvat het leveren van een lunch op een van de afleverlocaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De lunchservice wordt geboden tussen 11.00 en 14.00 uur.</li> <li>• De Opdrachtnemer waarborgt dat de lunch een volwaardige maaltijd vormt die voldoende vullend is voor een gemiddeld persoon.</li> <li>• Het aanbod biedt aantoonbare variatie in smaken, structuren en ingrediënten, en houdt rekening met seizoensinvloeden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>De samenstelling van het aanbod wordt met regelmaat gevarieerd, zodat frequente gebruikers niet telkens dezelfde lunch ontvangen.</li> <li>Waar relevant wordt keuze geboden tussen plantaardige en overige voedingsopties.</li> </ul> <p><b>Luncharrangement Haarlemmermeer mix</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dit arrangement bestaat standaard voor minimaal 50% uit een aantrekkelijk en inspirerend vegetarisch en/of plantaardig onderdeel, ongeacht de verdere samenstelling van het aanbod.</li> </ul>
29	De Opdrachtnemer verzorgt de vergader- en lunchservice aansluitend op het vergaderschema. De service wordt 5-10 minuten voor aanvang van de bijeenkomst geleverd. Afhankelijk van de doelgroep wordt de service geleverd op een transportkar bij de vergaderzaal of uitgeserveerd op de tafel in de zaal. Bij levering op een transportkar wordt deze voorzien van het benodigde servies. Medewerkers nemen zelfstandig de lunch en het servies van de kar en plaatsen na afloop het gebruikte servies en afval terug. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ophalen van de transportkar direct na afloop van de vergadering, maar minimaal 5 minuten voordat de volgende vergadering aanvangt.
30	Wanneer vergaderingen langer duren dan de aanwezigheid van de langst werkende medewerker van Opdrachtnemer op de betreffende dag (na 16:30 uur), dan zorgt de Opdrachtnemer dat de materialen de volgende ochtend vóór 08:30 uur worden opgeruimd.
31	Bestelling en annulering voor vergader- en lunchservice is via het FMIS mogelijk tot 14:00 uur de voorafgaande werkdag. Wijzigingen op de dag zelf worden aangemeld en verwerkt in het FMIS door de FM Servicedesk. De FM Servicedesk overlegt deze wijzigingen telefonisch met Opdrachtnemer.
32	Er wordt <u>geen</u> personeel van Opdrachtnemer ingezet om gedurende het arrangement uit te serveren.
33	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om, op verzoek van Opdrachtgever, ook buiten deze reguliere tijden vergaderen/of lunchservice te verlenen. Voor deze dienstverlening buiten reguliere verstrekking uren is het toegestaan een toeslag in rekening te brengen ter dekking van aanvullende personeelskosten. Deze toeslag is gebaseerd op de overeengekomen integrale uurtarieven.
<b>Specifieke eisen t.b.v. borrels</b>	
34	De Opdrachtnemer neemt in het assortiment verschillende borrelarrangementen op.
35	Standaardborrels, waarbij een borrelarrangement wordt afgenomen zoals omschreven op het tarievenblad, kunnen worden gereserveerd voor groepen van 10 tot 100 personen. <ul style="list-style-type: none"> <li>De standaardtijd voor borrels is tussen 16:00 en 18:00 uur.</li> <li>Reserveringen worden minimaal twee werkweken van tevoren ingediend.</li> <li>Hapjes worden gepresenteerd op sta tafels of een counter.</li> <li>Drankjes worden gepresenteerd op een transportkar of counter, afhankelijk van de locatie en het aantal personen.</li> </ul>
36	De drankenarrangementen zijn gebaseerd op de afname van drank op basis van daadwerkelijk genuttigde consumpties of (gedeeltelijk) geopende flessen.
37	Indien de interne aanvrager aanvullende ondersteuning wenst in de vorm van cateringmedewerkers voor het uitserveren en/of opruimen, worden hiervoor de integrale uurtarieven van de Opdrachtnemer toegepast.
<b>Specifieke eisen t.b.v. gebakservice</b>	
38	Als aanvulling op de vergaderservice en ter ondersteuning voor bijzondere momenten biedt Opdrachtnemer gebakservice. In de banquetingmap wordt een gevarieerd aanbod beschikbaar gesteld aan gesorteerd gebak, koekjes, petit fours, cake en gebak, al dan niet met opdruk.
39	De gebakservice kan zowel met porselein als met disposable serviesgoed geleverd worden.
<b>Specifieke eisen t.b.v. lunchpakketten</b>	
40	<ul style="list-style-type: none"> <li>Worden verstrekt in een passende en hygiënische verpakking (bijvoorbeeld een lunchtasje of herbruikbare lunchverpakking) en bevatten altijd een servet.</li> <li>De Opdrachtnemer waarborgt dat de lunch een volwaardige maaltijd vormt die voldoende vullend is voor een gemiddeld persoon.</li> <li>De samenstelling van het aanbod wordt met regelmaat gevarieerd, zodat frequente gebruikers niet telkens dezelfde lunch ontvangen.</li> <li>Kan vanaf één persoon besteld worden.</li> </ul>
<b>Specifieke eisen t.b.v. een overwerkmaaltijd</b>	
41	Een overwerkmaaltijd is een volwaardige warme avondmaaltijd en wordt gebruikt door medewerkers die werken in de avonden. Opdrachtnemer kan een warme overwerkmaaltijd verstrekken, zowel voor individuele aanvragen als voor grotere groepen. Bestellingen kunnen worden geplaatst tot uiterlijk één dag voorafgaand aan de levering, vóór 14:00 uur. Van deze service wordt naar verwachting beperkt gebruik gemaakt.

Specifieke eisen t.b.v. maatwerk	
42	Naast de opgenomen arrangementen verzorgt Opdrachtnemer op aanvraag “op maat gemaakte” banqueting activiteiten. Maatwerkdienstverlening betreft dienstverlening die afwijkt van of buiten de standaardpakketten van de Opdrachtnemer valt. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op specifieke wensen van de interne aanvrager met betrekking tot het menu, de presentatie, timing of aanvullende serviceonderdelen die niet zijn opgenomen in het reguliere assortiment of de banquetingmap.
43	Voor maatwerkdienstverlening brengt Opdrachtnemer op basis van voorafgaand overleg met Opdrachtgever en klant een gedetailleerde offerte uit. In de offerte zijn alle banqueting producten, door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en het te leveren serviceniveau omschreven, alsmede de door te belasten overige kosten. De personeelskosten baseert Opdrachtnemer op de integrale vaste verrekentarieven. Opdracht wordt door middel van een akkoord op de offerte definitief gemaakt door Opdrachtgever via het FMIS.
44	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele organisatie en verzorging van de opgenomen arrangementen en de dienstverlening zoals opgenomen in offertes voor maatwerk. Tot de werkzaamheden behoort ook het gereed maken van de betreffende ruimten en het weer in de oorspronkelijke staat terugbrengen hiervan, daar waar het gaat over de cateringdienstverlening (o.a. drank, hapjes, glaswerk, opruimen, afnemen tafels). Het inrichten en retour zetten van de ruimte (o.a. tafels, stoelen, verlichting) vindt door Opdrachtgever plaats.
45	Voor alle maatwerk bestellingen geldt dat er minimaal 4 weken vooraf een intake met de FM Servicedesk, klant en Opdrachtnemer wordt gedaan. Voor de daadwerkelijke bestelling geldt een besteltermijn van minimaal 2 werkweken vooraf.
Specifieke eisen t.b.v. exclusiviteit van de dienstverlening	
46	Voor maatwerkactiviteiten geldt dat Opdrachtnemer als preferente leverancier offerterecht heeft voor activiteiten die binnen huisvestinglocaties van de Opdrachtgever plaatsvinden.
47	Voor evenementen die plaatsvinden op externe locaties buiten de gemeentelijke huisvesting en waarbij catering wordt verzorgd door derden, kan Opdrachtgever geen exclusief of eerste offerterecht aan Opdrachtnemer garanderen. Indien op een externe locatie geen catering aanwezig is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om een offerteaanvraag bij Opdrachtnemer uit te zetten. In dergelijke gevallen wordt geen operationele of logistieke ondersteuning geboden door de facilitaire organisatie van Opdrachtgever. De uitvoering van deze aanvullende dienstverlening mag op geen enkele wijze ten koste gaan van de reguliere dienstverlening binnen de gemeentelijke locaties.
48	Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om evenementen en maatwerkactiviteiten aan derden uit te besteden, indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de gestelde wensen en eisen in de betreffende aanvraag.

### 2.3.1 Banquetingmap

De Opdrachtnemer stelt vóór de startdatum van het contract een digitale banquetingmap op, waarin de in dit Programma van Eisen opgenomen services, arrangementen en aanvullende los te bestellen items zijn opgenomen. De banquetingmap wordt digitaal beschikbaar gesteld in de vorm van een PDF-document.

De banquetingmap wordt gebruikt door de cateringmanager, de FM Servicedesk, evenementenorganisatoren en frequente bestellers binnen de verschillende clusters van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer waarborgt dat de banquetingmap overzichtelijk, actueel en gebruiksvriendelijk is.

Specifieke eisen t.b.v. de banqueting map	
49	De banquetingmap bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een beschrijving van de aangeboden dienstverlening en arrangementen;</li> <li>• de reserverings- en annuleringsprocedure;</li> <li>• de geldende prijsstelling;</li> <li>• ondersteunend beeldmateriaal van de aangeboden producten en/of diensten, zodat voor de besteller duidelijk is welke dienst of welk product wordt afgenomen.</li> </ul>
50	Daarnaast neemt de Opdrachtnemer in de banquetingmap aanvullende, los te bestellen items op die relevant zijn voor banqueting en hospitality, maar niet specifiek in dit Programma van Eisen zijn uitgevraagd. Het betreft bijvoorbeeld producten als mini chocolaatjes, snacks, dranken of andere aanvullende service-items die passen binnen het concept en kwaliteitsniveau van de dienstverlening.
51	De Opdrachtnemer actualiseert de banquetingmap periodiek, zodat deze steeds een actueel overzicht biedt van het beschikbare assortiment, de toepasselijke prijzen en de relevante procedures. De Opdrachtnemer vervult een proactieve rol in het vertalen van regelmatig voorkomende aanvragen naar nieuwe arrangementen met vaste

	verrekenprijzen per persoon. Uitbreidingen of wijzigingen in de banquetingmap worden vooraf ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd.
52	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De prijzen voor de opgenomen arrangementen betreffen integrale, door de Opdrachtgever vastgestelde vaste verrekentarieven.</li> <li>• Aanvullend geserveerde producten buiten de opgenomen arrangementen worden doorbelast tegen vooraf vastgestelde verrekenprijzen.</li> <li>• Niet-gebruikte, herbruikbare producten (bijvoorbeeld frisdranken in gesloten verpakkingen) worden niet in rekening gebracht.</li> </ul>

## 2.4 Evenementen

De Opdrachtgever organiseert regelmatig evenementen. Er is sprake van een evenement wanneer:

- activiteiten, zaalaankleding en/of restauratieve voorzieningen een persoonlijke invulling vereisen; of
- reguliere activiteiten plaatsvinden buiten de normale servicekaders van de betreffende dienstverlening.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze flexibel inzetbaar is, ook in de avonduren en, indien noodzakelijk, tijdens weekenden.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Standaard evenementen: 10 – 100 personen (zoals bijvoorbeeld een borrel).
- Grote evenementen: meer dan 100 personen of evenementen die naar hun aard als groot kunnen worden aangemerkt.

Specifieke eisen t.b.v. evenementen	
53	Opdrachtnemer wordt ruim van tevoren op de hoogte gebracht van komende evenementen in het evenementenoverleg. Voor alle evenementen geldt dat er minimaal 4 weken vooraf een intake met de FM Servicedesk, klant en Opdrachtnemer wordt gedaan. Op basis van dit overleg brengt Opdrachtnemer een gedetailleerde offerte uit. In de offerte zijn alle banqueting producten, door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en het te leveren serviceniveau omschreven, alsmede de door te belasten overige kosten. De personeelskosten baseert Opdrachtnemer op de integrale vaste verrekentarieven. Opdracht wordt door middel van een akkoord op de offerte definitief gemaakt door Opdrachtgever via het FMIS.
54	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele organisatie en verzorging van de opgenomen arrangementen en de dienstverlening zoals opgenomen in de offerte. Tot de werkzaamheden behoort ook het gereed maken van de betreffende ruimten en het weer in de oorspronkelijke staat terugbrengen hiervan, daar waar het gaat over de cateringdienstverlening (o.a. drank, hapjes, glaswerk, opruimen, afnemen tafels). Het inrichten en retour zetten van de ruimte (o.a. tafels, stoelen, verlichting) vindt door Opdrachtgever plaats.
55	Vorbereidende werkzaamheden zijn minimaal 15 minuten vóór aanvang van het evenement afgerond. Na afloop is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opruimen van alle gebruikte materialen. Tijdens evenementen waarbij Opdrachtnemer aanwezig is, draagt deze zorg voor het bewaken van de orde en netheid op de locatie.
56	Deze dienstverlening kan 365 dagen per jaar plaatsvinden, inclusief avonduren en weekenden.
57	Tijdens evenementen onderhoudt de Opdrachtnemer contact met de host van de Opdrachtgever over de randvoorwaarden, zoals de eindtijd en eventuele bijkomende kosten, zodat het evenement tijdig en conform afspraak kan worden beëindigd.
58	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij budgettaire randvoorwaarden zorgvuldig naleeft en hier bij de voorbereiding en uitvoering van een evenement rekening mee houdt. De Opdrachtnemer denkt actief mee met de interne aanvrager en de Opdrachtgever over passende invullingen en alternatieven die het mogelijk maken het evenement binnen de gestelde financiële kaders te organiseren, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit en uitstraling van de dienstverlening.
59	Voor evenementen geldt dat de aanvraag uiterlijk twee weken vóór de datum van het evenement moet zijn ingediend. Kosteloze annulering van evenementen is mogelijk tot 48 uur vóór aanvang van het evenement.

### 2.4.1 Voorbeelden van evenementen

In 2024 zijn diverse evenementen in het gemeentehuis ondersteund door de cateraar. Een aantal van deze evenementen heeft een terugkerend karakter en wordt jaarlijks georganiseerd. De organisatie van deze evenementen ligt bij Facility Management.

Voorbeelden van jaarlijks terugkerende evenementen zijn:

- Nieuwjaarsrecepties (Opdrachtgever en/of netwerk);
- Jubilarissevening en afscheidsrecepties;
- Naturalisatieborrels;
- Huwelijksbijeenkomsten;
- Personeelsbijeenkomsten/teamdagen;
- Open dagen;
- Publieke vieringen of herdenkingen (bijvoorbeeld veteranen dag);
- Kerstviering (ontbijt, lunch, diner of borrel per cluster).

## 2.5 Raadscatering

Opdrachtnemer verzorgt als onderdeel van de reguliere dienstverlening gemiddeld 30 keer per jaar op donderdagavond restauratieve dienstverlening ten behoeve van de gemeenteraad. Dit betreft de wekelijkse bijeenkomst van de gemeenteraad in het gemeentehuis. De griffier fungeert als contactpersoon voor de Raadscatering. De cateringmanager staat tot en met het diner in continue contact met de griffier om de cateringdiensten en tijdstippen af te stemmen. De vergaderingen zijn strak georganiseerd en eisen punctualiteit in tijd, handelen en communicatie.

Voor raadsvergaderingen en raadsessies wordt in hoofdzaak gebruik gemaakt van de Raadzaal, Heijezaal en Cruquiuszaal. De raadsvergaderingen starten om 17.00 uur met uitzondering van de vergaderingen voor de voorjaars- en najaarsnota, de jaarrekening, de begroting en de opening van het politiek jaar. De aanvangstijd van het diner kan variëren van 17.30 uur tot 18.15 uur. Ongeacht de aanvangstijd is de eindtijd van het diner altijd 19:00 uur.

De bediening is gericht op raadsleden, de burgemeester, wethouders, alsmede interne en externe gasten. Het personeel van Opdrachtnemer is zich bewust van de formele setting en weet zich hierop passend te gedragen. De Raadscatering dient verzorgd en representatief te zijn, zonder een uitstraling van overdadigheid. Voor het verstrekken van de arrangementen maakt Opdrachtnemer gebruik van serviesgoed. Voor de raadscatering wordt momenteel door huidige Opdrachtnemer per opdracht serviesgoed, zoals porseleinen servies, roestvrijstalen bestek, glaswerk en chafing dishes, ingehuurd.

Doorgang van raadsvergaderingen en raadsessies, menukeuze, aantal en dieetwensen worden in principe twee weken vooraf kenbaar gemaakt echter het is mogelijk dat dit een week van tevoren het geval is. Opdrachtnemer houdt rekening met een afwijking van maximaal 10% in het aantal aanwezigen.

De afgelopen jaren heeft de volgende raadscatering daadwerkelijk plaatsgevonden:

Jaar	Raadsessies	Raadsvergadering	Totaal
2023	7	24	31
2024	9	20	29
t/m oktober 2025	5	13	18

Specifieke eisen t.b.v. raadscatering	
60	(Tenminste) twee cateringmedewerkers zijn aanwezig voor de verzorging van de raadscatering.
61	Tijdens zowel raadsvergaderingen als raadsessies verzorgt Opdrachtnemer koffie, thee, frisdranken, koekjes, overige versnaperingen en een afsluitende borrel met bijbehorende hapjes. De verzorging in de Raadzaal, Cruquiuszaal en Heijezaal omvat tevens de levering van roerstaafjes, suiker, zoetjes, creamer en ten minste vier verschillende soorten thee.
62	Tijdens raadsvergaderingen met diner verzorgt Opdrachtnemer buffetmaaltijden voor de aanwezigen (gemiddeld circa 100 personen). De maaltijden kenmerken zich door de kernwoorden: makkelijk, snel en smaakvol. In de basis worden de maaltijden genuttigd in het bedrijfsrestaurant. Echter, regelmatig vinden gelijktijdig één of meerdere (sub)overleggen plaats in aparte vergaderruimten. Op verzoek verzorgt Opdrachtnemer de uitgifte van maaltijden en water in deze ruimten.
63	In sommige gevallen worden ook tijdens raadsessies maaltijden geleverd voor een kleinere groep van maximaal 5 tot 20 personen. Deze dienstverlening is op basis van nacalculatie.
64	De samenstelling van de buffetten is iedere keer gevarieerd, sluit aan bij de seizoenen en er wordt rekening gehouden met eventuele dieetwensen en/of allergieën.

	<p>De aanvangstijd van het diner kan variëren van 17.30 uur tot 18.15 uur, ongeacht de aanvangstijd is de eindtijd altijd 19:00 uur. Het buffet bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 voorgerechten</li> <li>• 4 verschillende hoofdgerechten (met voldoende keus tussen vegetarische en/of caloriearme gerechten)</li> <li>• Saladebar (bestaande uit: 1 kant-en-klare salade, 3 supplementen, garnering en dressing)</li> <li>• 2 Nagerechten</li> <li>• Onbeperkt water</li> </ul> <p>Gedurende het buffet staat een cateringmedewerker/kok bij het buffet voor serviceverlening en informatie over gerechten en bereiding. Na consumptie zijn de raadsleden zelf verantwoordelijk voor het opruimen van afval en het terugplaatsen van gebruikt serviesgoed, bestek en dienbladen in de daarvoor bestemde korven in de afruimcounter.</p>
65	Opdrachtnemer maakt voor alle aangeboden producten gebruik van een productcodering met pictogrammen, waarmee per product duidelijk voedingsinformatie en allergenen worden weergegeven. Per gerecht wordt tevens een omschrijving gegeven.
66	De dinsdag voorafgaand aan de raadsvergadering wordt de agenda en checklist aan de Opdrachtnemer verstrekt. In deze checklist zijn verwachte tijden en aantal aanwezigen weergegeven, ingeschat op basis van de agenda. De checklist is een afgeleide van de algemene draaiboeken die gelden voor de raadsvergaderingen en raadsessies. In Bijlage H is het draaiboek Raadscatering opgenomen.
67	De vaste cateringmanager staat tot en met het diner in continu contact met de griffier om de cateringdiensten en gewenste tijdstippen af te stemmen. De cateringmanager heeft een vaste vervanger in geval van ziekte en/of onverwachte afwezigheid die volledig op de hoogte is van de dienstverlening en bekend is met de griffier.
68	<p>Gedurende de avonden wordt een hoge mate van flexibiliteit van Opdrachtnemer verwacht. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in staat is om adequaat te anticiperen op situaties zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het op het laatste moment organiseren van (sub)overleggen met maaltijden in aparte ruimten.</li> <li>• Het ontvangen van onverwachte dieetwensen op de avond zelf.</li> <li>• Aanpassingen in het tijdschema als gevolg van wijzigingen in de raadsagenda of de snelheid waarmee agendapunten worden afgehandeld, waardoor geplande tijdstippen tot op het laatste moment kunnen verschuiven.</li> </ul>
69	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van de uitgiftepunten, waarbij gebruik wordt gemaakt van het beschikbare gemeentelijke meubilair. Bij de inrichting wordt uitgegaan van functionaliteit en het realiseren van een efficiënte en snelle doorstroom.
70	Na afloop van de raadsvergadering en raadsessie vindt de borrel plaats in de Burgerzaal (Café 1852). Een borrelbuffet bestaat uit frisdranken, alcoholische dranken (bier en wijn) en borrelhapjes (warm en koud). De begintijd van de borrel kan sterk variëren door het verloop van de vergadering. De borrel duurt circa 1 uur. Gemiddeld worden er 3 fris- en/of alcoholische dranken en 2 hapjes per persoon genuttigd.
71	Opdrachtnemer verzorgt de volledige raadscatering binnen het jaarlijks vastgestelde budget van € 81.000 per jaar, exclusief btw. Dit bedrag betreft een integraal tarief voor zowel de totale levering van producten als de bijbehorende dienstverlening. Er vindt geen nacalculatie of verrekening plaats op basis van de daadwerkelijke afname; dit geldt ongeacht het aantal bijeenkomsten, de duur van vergaderingen, of eventuele afwijkingen ten opzichte van de in dit hoofdstuk geschetste uitgangspunten.

## 2.1 Calamiteitencatering

De gemeente Haarlemmermeer is niet alleen een grote gemeente, door de specifieke situatie (o.a. luchthaven Schiphol) zijn er redenen dat de organisatie snel een calamiteitensituatie moet kunnen inrichten om vanuit de gemeente en overige instanties ondersteuning te bieden. Opdrachtnemer heeft een taak in de crisisorganisatie en is ook buiten normale werktijden altijd bereikbaar en beschikbaar.

Specifieke eisen t.b.v. calamiteitencatering	
72	<p>Opdrachtnemer garandeert een flexibele en proactieve opstelling tijdens een (dreigende) crisis waarbij de gemeente betrokken is. In dergelijke gevallen gelden de volgende verplichtingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer is binnen twee uur na oproep aanwezig op het gemeentehuis.</li> <li>• Opdrachtnemer verzorgt, in afstemming met Facility Management, een gecoördineerde restauratieve ondersteuning.</li> <li>• Opdrachtnemer verzorgt de verstrekking van lunches en dranken.</li> <li>• Het bedrijfsrestaurant wordt opengesteld voor gebruik.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buiten reguliere kantoortijden verstrekt Opdrachtnemer dranken en maaltijden aan leden van de gemeentelijke crisisorganisatie.</li> </ul>
73	Gezien het onvoorspelbare karakter van crisissituaties kunnen het tijdstip van aanvang en de duur van de dienstverlening niet vooraf worden vastgesteld. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij direct en adequaat inspelt op de ontstane servicevraag.
74	De calamiteitencatering wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie, met toepassing van de integrale uurtarieven van de Opdrachtnemer.
75	Deze dienstverlening kan, indien noodzakelijk, 365 dagen per jaar worden geleverd.

## 2.2 Personeel en organisatie

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer actief bijdraagt aan een representatieve en professionele uitstraling van de organisatie. De ingezette medewerkers vormen een belangrijk visitekaartje en bepalen in hoge mate de beleving en tevredenheid van de gebruikers.

Opdrachtgever stelt daarom hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het personeel. Van medewerkers wordt een klantgerichte, proactieve en gastvrije houding verwacht, evenals ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Gezien het aantal activiteiten en de spreiding in tijd waarop deze plaatsvinden, is het van belang dat voldoende personeel is ingewerkt om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Opdrachtgever hecht nadrukkelijk waarde aan een consistente, gastvrije dienstverlening en aan de aanwezigheid van vertrouwde gezichten voor de gebruikers van de locatie.

Specifieke eisen t.b.v. het profiel van de medewerkers	
76	Alle medewerkers beschikken over een basisbeheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, zodat zij op een correcte en klantvriendelijke wijze met gebruikers en vertegenwoordigers van Opdrachtgever kunnen communiceren.
77	Medewerkers dienen minimaal de basistraining cateringmedewerker te hebben gevolgd. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het opleiden van personeel.
78	Opdrachtnemer leidt het personeel voldoende op om op een professionele wijze cateringwerkzaamheden te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen vinden zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden plaats. Gedurende de contractperiode vinden opleidingen/trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats, wanneer dit niet mogelijk is zorgt Opdrachtgever altijd voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
79	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die betrokken zijn bij de bereiding, verwerking, opslag, distributie en/of uitgifte van levensmiddelen beschikken over actuele kennis van en opleiding in voedselveiligheid volgens de HACCP-principes. Nieuwe medewerkers worden vóór aanvang van hun werkzaamheden geïnstrueerd in de HACCP-richtlijnen en interne procedures van Opdrachtnemer. De kennis wordt periodiek opgefrist en aantoonbaar geborgd in het personeelsdossier. Opdrachtnemer beschikt tevens over een actueel en goedgekeurd HACCP-plan en handelt conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid. Opdrachtgever kan te allen tijde inzage vragen in het opleidingsbewijs of het HACCP-plan.
80	Alle medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die op verzoek van Opdrachtgever kan worden overgelegd. Nieuwe medewerkers treden pas in dienst nadat een geldige VOG is overgelegd. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.
81	Medewerkers dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk en deelt deze met Opdrachtgever.
82	Medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over de kennis en vaardigheden om te werken met het FMIS van Opdrachtgever. Zij voeren dagelijks werkzaamheden uit in het FMIS, waaronder het registreren, bijwerken en afhandelen van opdrachten, meldingen en klachten. Tijdens de reguliere openingsdagen en -tijden is altijd ten minste één medewerker van Opdrachtnemer aanwezig die zelfstandig in het FMIS kan werken.
83	Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer uitsluitend medewerkers inzet die beschikken over de vereiste competenties voor de uitvoering van de werkzaamheden, conform het Programma van Eisen. Indien medewerkers ongeschikt of onbekwaam blijken, of zich niet houden aan geldende voorschriften en gedragsregels van Opdrachtgever, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze personen de toegang tot de gebouwen en terreinen te ontzeggen. <i>Naar aanleiding van vraag 117 uit NvI1 en vraag 212 uit NvI2 wordt op deze eis aangevuld: Een dergelijk verzoek, zoals vervanging van personeel, wordt altijd schriftelijk onder opgaaf van redenen gedaan.</i>

<b>Specifieke eisen t.b.v. de cateringmanager</b>	
<b>84</b>	Voor de Operationele aansturing wijst Opdrachtnemer één eindverantwoordelijke aan die fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De Cateringmanager is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening, de bewaking van de afgesproken kwaliteit en de centrale afstemming met Opdrachtgever. De cateringmanager is volledig op de hoogte van de inhoud van de overeenkomst en is in staat hierover inhoudelijk te communiceren. Deze persoon beschikt aantoonbaar over de volgende competenties: gastvrijheid, communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk), flexibiliteit, ondernemerschap, innovatief vermogen, resultaatgerichtheid, representativiteit, leidinggevende ervaring, meedenkend vermogen en financieel inzicht. Voordat deze eindverantwoordelijke daadwerkelijk op locatie start, wordt de kandidaat ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.
<b>85</b>	Voorafgaand aan de aanstelling of wijziging van deze functie wordt de Opdrachtgever schriftelijk geïnformeerd. De betreffende persoon wordt ter goedkeuring voorgesteld aan Opdrachtgever.
<b>86</b>	Opdrachtnemer waarborgt continuïteit in de operationele aansturing door een vaste vervanger aan te wijzen voor de eindverantwoordelijke. Deze vervanger voldoet aan dezelfde competentie-eisen en is aantoonbaar op de hoogte van de werkzaamheden, processen en afspraken bij Opdrachtgever. De vervanger treedt op tijdens afwezigheid van de eindverantwoordelijke, zodat de kwaliteit van de dienstverlening te allen tijde geborgd blijft.
<b>Specifieke eisen t.b.v. medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (Social Return)</b>	
<b>87</b>	De huidige medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt vallen onder de overnameverplichting. Er zijn op dit moment twee medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt die via Spaarne Werkt bij de huidige cateraar zijn gedetacheerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 algemene cateringmedewerker (40 uur per week, 8 jaar werkzaam voor gemeente Haarlemmermeer)</li> <li>• 1 spoelkeukenmedewerker (32 uur per week, 2,5 jaar werkzaam voor gemeente Haarlemmermeer)</li> </ul> Deze medewerkers vallen onder de overnameverplichting en dienen door de nieuwe cateraar te worden overgenomen. De bestaande samenwerking met Spaarne Werkt wordt daarbij gecontinueerd, zodat de inzet en begeleiding van deze medewerkers ononderbroken wordt voortgezet.
<b>Specifieke eisen t.b.v. persoonsonafhankelijke dienstverlening</b>	
<b>88</b>	De dienstverlening is persoonsonafhankelijk ingericht. Opdrachtnemer zorgt voor zodanige overdraagbaarheid van kennis, informatie en werkprocessen dat de continuïteit, kwaliteit en werkwijze gewaarborgd blijven bij (tijdelijke of structurele) personeelwisselingen. De uitvoering van de dienstverlening mag niet afhankelijk zijn van specifieke personen binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
<b>Specifieke eisen t.b.v. continuïteit dienstverlening</b>	
<b>89</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de uitvoering van de overeengekomen diensten. Daarbij wordt rekening gehouden met perioden van wisselende drukte, zoals vakanties.
<b>90</b>	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de werkzaamheden en het bijbehorende kwaliteitsniveau door te voorzien in adequate vervanging van personeel. Hiervoor wordt een vaste reservepool ingericht. Bij vervanging wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van medewerkers uit deze pool.
<b>91</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak dan ook. Vervangend personeel voldoet aan dezelfde eisen en certificeringen als reguliere medewerkers, wordt op dezelfde wijze geselecteerd en is bekend met de werkwijze bij Opdrachtgever. Dit houdt in dat het personeel op de hoogte is van de procedures, de geldende veiligheidseisen kent en voldoende is ingewerkt.
<b>92</b>	Indien nodig organiseert Opdrachtnemer op eigen kosten extra inzet van een leidinggevende om de gevraagde kwaliteit van de dienstverlening in drukke of bijzondere perioden te kunnen waarborgen.
<b>93</b>	Eventuele extra kosten voor vervanging van cateringmedewerkers kunnen niet aan Opdrachtgever worden doorbelast. De verhouding tussen vast en tijdelijk personeel blijft te allen tijde geborgd. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de catering op de locaties.
<b>94</b>	Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan informeert Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) en te voorzien van de naam en functie.
<b>Specifieke eisen t.b.v. gedragsregels</b>	
<b>95</b>	Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden.
<b>96</b>	Alle medewerkers dienen de veiligheidsvoorschriften te volgen en handhaven.
<b>97</b>	De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten.
<b>98</b>	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan het Calamiteitenplan, waaronder deelname aan ontruimingsoefeningen. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer ervoor dat haar medewerkers op de hoogte zijn van het plan en hierin participeren.

Specifieke eisen t.b.v. bedrijfskleding en uitstraling	
99	Opdrachtnemer zorgt voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel draagt herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer. De bedrijfskleding wordt afgestemd op de aard van de werkzaamheden.
100	Opdrachtnemer ziet erop toe dat medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden of extreme uiterlijke kenmerken die afbreuk doen aan de professionele uitstraling van de dienstverlening is niet toegestaan.
101	Alle medewerkers ontvangen van Opdrachtnemer badge met hun naam, die duidelijk zichtbaar wordt gedragen tijdens het werk.

## 2.3 Contractmanagement

Specifieke eisen t.b.v. managementinformatie en verslaglegging	
102	Binnen twee maanden na de ingangsdatum van het contract heeft Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door Opdrachtgever, een rapportagemodel voor de managementinformatie ontwikkeld. De managementinformatie wordt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na afloop van iedere maand aan Opdrachtgever verstrekt.
103	<p><b>Managementinformatie per kwartaal bevat minimaal:</b></p> <p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal en aard van klachten, inclusief afhandelingstermijn en verbetermaatregelen;</li> <li>• Overige wensen, informatieverzoeken en storingen;</li> <li>• Omzetverdeling per productgroep restaurant (basis en luxe assortiment), vending machine, banqueting onderdelen);</li> <li>• Bewaking van de contractwaarde (budget/realisatie);</li> <li>• Inzet op gebied van social return;</li> <li>• Richtlijnen en wetgeving (RI&amp;E, HACCP, etc.).</li> </ul> <p><b>Restaurant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gemiddeld aantal gebruikers per dag en maand;</li> <li>• gemiddelde besteding per gebruiker dag en maand;</li> <li>• aantal openingdagen per maand;</li> <li>• verbruik basisassortiment in aantallen en totale kosten per maand;</li> <li>• verbruik luxeassortiment in aantallen en totale kosten per maand;</li> <li>• Derving in aantallen en totale kosten per maand.</li> </ul> <p><b>Banqueting, maatwerk en evenementen</b></p> <p>Gerealiseerde omzetten van de dienstverlening van de totale voorzieningen gespecificeerd naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal vergaderingen, lunches, borrels, overige bijeenkomsten, inclusief het aantal deelnemers;</li> <li>• omzet per banqueting onderdeel.</li> </ul>
104	<p><b>Duurzaamheidsrapportages</b></p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek duurzaamheidsrapportages op te stellen en aan te leveren.</p> <p><b>Frequentie en planning</b></p> <p>De rapportage vindt halfjaarlijks plaats, met de volgende vaste momenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 juli (over de eerste helft van het kalenderjaar)</li> <li>• januari (jaarrapportage over het gehele voorafgaande kalenderjaar)</li> </ul> <p>Uitzondering: in het eerste jaar geldt een extra rapportage, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een nulmeting</li> <li>• eerste rapportage uiterlijk op 1 oktober (betreffende de periode van start uitvoering tot en met 30 september)</li> <li>• een eindrapportage op 1 januari 2027</li> </ul>

	<p><b>Inhoudelijke vereisten</b></p> <p>De rapportages bevatten ten minste de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het percentage plantaardige versus overige voeding, met onderscheid tussen banqueting en bedrijfsrestaurant.</li> <li>• De CO<sub>2</sub>-uitstoot in kilogrammen per categorie (banqueting en bedrijfsrestaurant).</li> <li>• De reductie van voedselverspilling, zowel in kilogrammen CO<sub>2</sub>-uitstoot als in percentages.</li> <li>• Een overzicht van momenten van interventie door de Opdrachtnemer (ingevoerde veranderingen en maatregelen ter reductie).</li> <li>• Een analyse en advies op maat, toegespitst op de specifieke situatie van de gemeente.</li> <li>• Gedoneerde bedrag aan goede doel van statiegeld blikjes en flesjes.</li> </ul> <p><b>Rol en verantwoordelijkheid Opdrachtnemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer interpreteert de resultaten vanuit zijn expertise en licht deze toe in begrijpelijke taal.</li> <li>• De Opdrachtnemer treedt op als sturend en adviserend partner in het realiseren van reducties.</li> <li>• Voor de advisering over reductie beschikt de Opdrachtnemer over detailinformatie met betrekking tot voeding en voedselverspilling.</li> </ul>
105	<p><b>Verslaglegging per jaar</b></p> <p>In januari wordt aan de Opdrachtgever het jaarverslag verstrekt, dat een totaalrapportage bevat van de managementinformatie en de duurzaamheidsrapportages.</p>
106	<p>Opdrachtnemer maakt een schriftelijk verslag van het kwartaal- en strategisch overleg. Het verslag wordt binnen tien (10) werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever ter accordering aangeboden. Voor het evenementenoverleg besluiten de vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg welke vorm van verslaglegging wordt gekozen.</p>
107	<p>Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de klachtenafhandeling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten met betrekking tot de dienstverlening inclusief de administratieve verwerking in de managementinformatie. Opdrachtnemer richt voor zijn eigen organisatie hiertoe een procedure in. Klachten worden minimaal binnen 2 werkdagen in behandeling genomen en binnen 5 werkdagen afgehandeld/opgelost. Opdrachtgever wordt geïnformeerd wanneer de klacht in behandeling wordt genomen en doorlopend over de status en uiteindelijke oplossing van de klacht.</p>
108	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen om binnen 8 weken na aanvang van de werkzaamheden gezamenlijk een set van toetsbare Key Performance Indicators (KPI's) te definiëren en schriftelijk vast te leggen. Deze KPI's dienen als objectieve maatstaf voor de beoordeling van de uitvoering en het succes van de opdracht. Onderwerpen waarop minimaal KPI's worden gedefinieerd zijn: gasttevredenheid (minimaal een 8), catering concept, banqueting concept, kwaliteit van de dienstverlening en kostenbeheersing. Wijzigingen in de KPI's kunnen uitsluitend in onderling overleg en met wederzijdse schriftelijke instemming plaatsvinden.</p>

### 2.3.1 Overlegstructuur

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op diverse niveaus overeenkomstig het onderstaande schema met frequenties, deelnemers en onderwerpen.

Niveau	Overlegnaam	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Operationeel	Weekstart	Wekelijks (dinsdag 08:30) ca. 15 minuten	<p><b>Opdrachtgever</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grote ketenleveranciers</li> <li>• FM Servicedesk</li> <li>• FM Bodes</li> <li>• FM Specialist</li> </ul> <p><b>Opdrachtnemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijke voor dienstverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samen vooruitkijken en afstemmen van grote gebeurtenissen en evenementen de komende periode</li> </ul>

<b>Operationeel</b>	Overleg cateringdienstverlening	Tweewekelijks	<b>Opdrachtgever</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>FM Specialist</li> </ul> <b>Opdrachtnemer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cateringmanager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit en dienstverlening</li> <li>Klachten en verstoringen</li> <li>Operationele aangelegenheden</li> <li>FMIS (meldingen, aanvragen, klachten)</li> </ul>
<b>Operationeel</b>	Evenementen-overleg	Wekelijks	<b>Opdrachtgever</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>FM Specialist</li> <li>FM Servicedesk</li> <li>FM Bodes</li> </ul> <b>Opdrachtnemer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verantwoordelijke voor dienstverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geplande evenementen</li> <li>Invulling cateringactiviteiten en overige zaken rond evenementen</li> <li>Offertes evenementen</li> <li>Evaluatie en leermomenten afgeronde evenementen</li> </ul>
<b>Tactisch</b>	Kwartaaloverleg	Eenmaal per kwartaal	<b>Opdrachtgever</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contractmanager</li> <li>FM Specialist</li> </ul> <b>Opdrachtnemer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cateringmanager</li> <li>Accountmanager of districtsmanager</li> </ul>	Evaluatie van de mate van dienstverlening en afstemmen toekomstige aandachtspunten. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> <li>Managementrapportages</li> <li>Kwaliteit dienstverlening</li> <li>Ontwikkelingen</li> <li>Financiën</li> <li>Analyse van de dienstverlening en verbeter voorstellen</li> <li>Duurzaamheid en SROI</li> </ul>
<b>Strategisch</b>	Strategisch overleg	Eenmaal per jaar	<b>Opdrachtgever</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contractmanager</li> <li>Team manager FM</li> </ul> <b>Opdrachtnemer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accountmanager of districtsmanager</li> <li>Vertegenwoordiger directie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluatie contractuele afspraken</li> <li>Trends in de markt</li> <li>Innovatie</li> <li>Klantbeleving</li> <li>Verbetervoorstellen</li> <li>Ketensamenwerking</li> <li>Duurzaamheid en SROI</li> </ul>

## 2.4 Gebouw en inrichting

In dit hoofdstuk worden de verantwoordelijkheden en uitgangspunten beschreven met betrekking tot de inrichting, voorzieningen en middelen die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening. Deze bepalingen geven richting aan de wijze waarop Opdrachtnemer de dienstverlening faciliteert en uitvoert binnen de beschikbare ruimten van Opdrachtgever.

Voor een volledig en juist beeld van de inrichting, indeling en aanwezige voorzieningen wordt verwezen naar het locatiebezoek. Tijdens dit bezoek kunnen geïnteresseerde partijen de feitelijke situatie inzien en hiermee rekening houden bij het opstellen van hun inschrijving.

### 2.4.1 Beschikbare faciliteiten voor Opdrachtnemer

Opdrachtgever stelt de volgende faciliteiten beschikbaar voor Opdrachtnemer:

- Toegang tot alle uitgifte- en opslagruimten zoals weergegeven op de bijlage G Plattegronden. Deze ruimten bevinden zich op de begane grond.
- Een eigen kantooruimte met twee volledig ingerichte werkplekken (inclusief meubilair), gelegen naast het bedrijfsrestaurant. Opdrachtnemer ontvangt een laptop voorzien van toegang tot intranet, internet en benodigde applicaties (waaronder FMIS). Tevens wordt één mobiele telefoon in bruikleen verstrekt.
- Toegang tot gedeelde omkleedruimten, lockers en douchefaciliteiten.
- Alle water- en energievoorzieningen benodigd voor de uitvoering van de dienstverlening worden (kosteloos).
- Gebruik van het gasten wifi-netwerk dat op de huisvestinglocaties beschikbaar is.
- Toegangspassen voor de medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten binnen de huisvestinglocaties.

## 2.4.2 Terbeschikkingstelling Ruimten, Apparatuur en Inventaris

Opdrachtgever stelt ten behoeve van het optimaal functioneren van de dienstverlening door Opdrachtnemer de benodigde ruimten, inclusief de aanwezige inrichting, apparatuur en inventaris, ter beschikking. Opdrachtgever gaat ervan uit dat deze voorzieningen toereikend zijn voor een adequate uitvoering van de in dit Programma van Eisen omschreven dienstverlening.

### Klein inventaris

De (tijdelijke) hoofdlocatie beschikt over een professionele keuken en een bedrijfsrestaurant. Opdrachtgever stelt het standaard keukenmateriaal, glaswerk, porseleinen servies, rvs bestek en overige klein inventaris beschikbaar, uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de standaard dienstverlening zoals omschreven in dit Programma van Eisen. De overige locaties waar banqueting besteld mag worden, zijn alleen uitgerust met een pantry, zonder mogelijkheden voor productie of opslag. Op deze locaties is ook porseleinen servies, rvs bestek en glaswerk aanwezig.

Specifieke eisen t.b.v. verantwoordelijkheid en onderhoud ruimten, apparatuur en inventaris	
109	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik, beheer en onderhoud van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur, conform de zorgvuldigheid die van een professionele Opdrachtnemer mag worden verwacht. Deze verantwoordelijkheid omvat tevens de reiniging van de apparatuur.
110	Indien vervanging van bestaande apparatuur noodzakelijk is, geldt het volgende onderscheid: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparatuur die noodzakelijk is voor het basisassortiment, de koffie- en lunchvoorziening, of die aard- en nagelvast aan het pand is bevestigd, wordt vervangen door Opdrachtgever.</li> <li>• Apparatuur die uitsluitend benodigd is voor het door Opdrachtnemer gevoerde vrije assortiment komt voor rekening en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.</li> </ul>
111	De Opdrachtnemer is gehouden zorgvuldig om te gaan met het door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde serviesgoed en spant zich in om breuk, beschadiging en verlies tot een minimum te beperken.
112	Opdrachtnemer voert bij aanvang van de Overeenkomst en vervolgens minimaal ieder kwartaal van een kalenderjaar een volledige inventarisatie uit van het klein inventaris op de (tijdelijke) hoofdlocatie. Hierbij geeft Opdrachtnemer tijdig aan of bijbestellen noodzakelijk is om tekorten te voorkomen.
Specifieke eisen t.b.v. het kassasystemen en registratieapparatuur	
113	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de aanschaf, het gebruik en het beheer van apparatuur benodigd voor een adequate registratie en administratie, waaronder kassasystemen. De keuze voor het type kassasysteem en het aantal benodigde kassa's (minimaal twee) ligt bij Opdrachtnemer. Alle hiermee samenhangende kosten, inclusief randapparatuur zoals digitale weegschalen, scanapparatuur en cardreaders, komen voor rekening van Opdrachtnemer.
Specifieke eisen t.b.v. beheer en instandhouding	
114	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de aan hem toegewezen werkruimten en inventaris en vervult deze taak op zorgvuldige wijze. Eventuele defecten, afwijkingen of bijzonderheden worden door Opdrachtnemer tijdig gemeld aan Opdrachtgever.

## 2.5 Inkoop en logistiek

Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gehele inkooptraject van alle benodigde producten, middelen en materialen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening.

Specifieke eisen t.b.v. aflevering van goederen	
115	Leveringen vinden uitsluitend plaats in aanwezigheid van medewerkers van Opdrachtnemer.
116	Leveranciers melden zich bij de cateringmanager. Leveringen vinden plaats via de zijingang van het gemeentekantoor Beukenhorst, uitsluitend op werkdagen. De (vracht)auto wordt geladen- en gelost buiten het hek van het gemeentekantoor op de daarvoor aangewezen laad- en losplaats.
117	De Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de opdracht rekening met bestaande en aangekondigde zero-emissiezones in Nederland. Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een zero-emissiezone instelt op of rond de locatie(s) waar de dienstverlening plaatsvindt, is de Opdrachtnemer verplicht hieraan te voldoen.
118	Het is niet toegestaan opslagmiddelen zoals kratten, rolcontainers of vergelijkbare objecten te plaatsen in publieksruimten.

## 2.6 Toegang en veiligheid

Specifieke eisen t.b.v. toegang en veiligheid	
119	Opdrachtnemer houdt zich strikt aan de door Opdrachtgever opgestelde protocollen en procedures met betrekking tot veiligheid en beveiliging. Deze protocollen worden na gunning van de opdracht verstrekt.
120	Medewerkers van Opdrachtnemer en/of onderaannemers zijn in staat zich te allen tijde te kunnen legitimeren tegenover beveiligingsfunctionarissen of andere daartoe aangewezen vertegenwoordigers van Opdrachtgever.
121	Opdrachtnemer ontvangt sleutels waarmee diverse opbergkasten, vitrines en ruimten kunnen worden afgesloten. Deze ruimten zijn exclusief toegankelijk voor Opdrachtnemer (met uitzondering van een reserve sleutel die in beheer van de beveiliging is). Opdrachtgever aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies of vermissing van goederen uit ruimten die aan Opdrachtnemer ter beschikking zijn gesteld.
122	Bij ontvangst van sleutels en/of toegangsbadges tekenen de betreffende medewerkers van Opdrachtnemer voor ontvangst. Opdrachtnemer is vanaf dat moment verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van de verstrekte sleutels. Deze sleutels betreffen uitsluitend opberg ruimten en andere relevante gedeelten die verband houden met de cateringdienstverlening. In geval van verlies of onbevoegd gebruik van sleutels kan Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor daaruit voortvloeiende schade of kosten. De sleutelaansprakelijkheid is beperkt tot de kosten van vervanging van sloten en/of bijbehorende sleutels, met een maximum van € 5.000 inclusief btw per kalenderjaar.

## 2.7 Hygiëne, schoonmaak en milieu

Specifieke eisen t.b.v. hygiëne, schoonmaak en milieu	
123	Opdrachtnemer voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu, zoals van toepassing op de cateringdienstverlening.
124	Opdrachtnemer draagt een signaleringsverantwoordelijkheid ten aanzien van de schoonmaakwerkzaamheden die worden uitgevoerd door de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie. Daarnaast is Opdrachtnemer zelfstandig verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende schoonmaakwerkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het schoonhouden van alle aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde ruimten, middelen en toebehoren, waaronder uitgiftebuffetten, keuken, keukenapparatuur, opslagruimten en vloeren.</li> <li>• Het verzorgen van de afwas, alsmede het handhaven van orde en netheid in de volledige afruim- en afwasvoorzieningen.</li> <li>• Het verwijderen van losliggend vuil op vloeren en stoelen, het reinigen van tafels en het op orde houden van het restaurant tijdens de openstelling, alsmede na sluitingstijd.</li> <li>• Het schoonhouden van het buitenterras gedurende de zomermaanden (circa medio maart tot begin oktober) waaronder het verwijderen van losliggend vuil, reinigen van tafels en het ordelijk achterlaten van de ruimte.</li> </ul>
Specifieke eisen t.b.v. schoonmaak	
125	De schoonmaakverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer geldt tot een hoogte van 1,80 meter. Vervuiling boven deze hoogte dient door Opdrachtnemer te worden gemeld aan Opdrachtgever. Uitzondering hierop vormt het regelmatig reinigen van afzuigkaproosters, hetgeen wel tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer behoort.
126	De door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie is verantwoordelijk voor de schoonmaak van verkeersruimten, kantooruimten, sanitaire voorzieningen, vergaderzalen en het zitgedeelte van het restaurant.

	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vrije toegang tot de aan hem toegewezen ruimten, zodat de schoonmaakorganisatie deze zonder belemmering kan reinigen.
<b>Specifieke eisen t.b.v. dieptereiniging</b>	
<b>126 A</b>	<p>Rond de aanvang van de overeenkomst wordt, op initiatief en voor rekening van Opdrachtgever, een eenmalige dieptereiniging uitgevoerd. Vanaf het moment van aanvang van de dienstverlening is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het organiseren en uitvoeren van de jaarlijkse dieptereiniging. Deze wordt door een derde partij uitgevoerd onder coördinatie en toezicht van Opdrachtnemer. Tegen het einde van de looptijd van de overeenkomst dient een afsluitende dieptereiniging plaats te vinden.</p> <p>Opdrachtgever wordt bij de voorbereiding en uitvoering van de dieptereiniging betrokken, zodat deze eventueel gelijktijdig onderhoud aan bijvoorbeeld vloeren in het zitgedeelte kan plannen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De fictieve kosten voor de jaarlijkse dieptereiniging zijn verdisconteerd in de maandelijkse aanneemsom in de aanbieding van Opdrachtnemer, de daadwerkelijke dieptereiniging zal worden uitgevoerd op basis van een offertetraject, waarbij Opdrachtnemer drie offertes moet voorleggen aan Opdrachtgever.</li> <li>• Opdrachtnemer verstrekt de opdracht en rekent deze kosten door aan Opdrachtgever.</li> <li>• Na iedere dieptereiniging dient een VSR-controle te worden uitgevoerd, in opdracht en op kosten van Opdrachtnemer, door een onafhankelijke derde partij.</li> </ul>
<b>Specifieke eisen t.b.v. afvalscheiding</b>	
<b>127</b>	Cateringafval wordt door Opdrachtnemer bij de bron gescheiden en afgevoerd naar de daarvoor bestemde ruimten. De verwijdering van afval (behalve vetten en oliën) is uitbesteed aan een externe partij. De vetput op de tijdelijke hoofdlocatie wordt gereinigd in opdracht van en voor rekening van Opdrachtgever.
<b>128</b>	<p>Doelstelling is de restafvalstroom te reduceren tot een minimum. Om tot zuivere afvalstromen te komen staan de volgende containers ter beschikking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papier en karton</li> <li>• Glas</li> <li>• Plastic</li> <li>• Statiegeldflessen en -blikjes</li> <li>• Vetten en oliën</li> <li>• Swill (organisch afval)</li> <li>• Klein chemisch afval</li> <li>• Restafval</li> </ul>
<b>129</b>	De inzameling en afvoer van vetten en oliën valt onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
<b>130</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer neemt concrete maatregelen op om het restafval zoveel mogelijk te reduceren en een maximale scheiding van afvalstromen (zoals GFT, PMD, papier, restafval) te realiseren.</li> <li>• De Opdrachtnemer maakt optimaal gebruik van herbruikbare, composteerbare of recyclebare verpakkingen, waarbij de voorkeur ligt bij herbruikbare verpakkingen.</li> </ul>
<b>131</b>	Van Opdrachtnemer wordt een actieve bijdrage verwacht aan het verbeteren van afvalscheiding. Dit geldt zowel voor het eigen afvalproces als voor het optimaliseren van de afvalinrichting voor gebruikers, zoals het afvalstation in het bedrijfsrestaurant.
<b>132</b>	Statiegeldflesjes en blikjes worden ingezameld in het bedrijfsrestaurant onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De 'inzamelbak' is eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer voorziet in de levering en tijdige vervanging van de afvalzak. Tevens wordt de opbrengst van de ingezamelde flesjes en blikjes door Opdrachtnemer gedoneerd aan een door Opdrachtgever gekozen goed doel. Opdrachtgever ontvangt rapportages over de gedoneerde bedragen.

## 2.8 Financieel

<b>Specifieke eisen t.b.v. de financiën</b>	
<b>133</b>	Opdrachtnemer verwerkt alle personele kosten, inclusief maar niet beperkt tot salarissen, sociale lasten, vergoedingen en overhead, volledig in de integrale uurtarieven. Deze tarieven zijn van toepassing op alle werkzaamheden en activiteiten die onder de scope van deze aanbesteding worden uitgevoerd.
<b>134</b>	De afgenomen arrangementen, geleverde producten en ingezette personele capaciteit waarvoor integrale tarieven gelden, kunnen maandelijks en gespecificeerd worden gefactureerd. Voor deze dienstverlening geldt dat de 'Maandrapportage Cateringreserveringen' een leidend document is voor de vaststelling van de afgenomen volumes.

	De rapportage wordt gegeneerd vanuit het FMIS-systeem en bevat alle gereserveerde cateringdiensten van de afgelopen kalendermaand. Opdrachtnemer zorgt dat reserveringen en bijbehorende kosten op de laatste dag van de kalendermaand zijn opgevoerd in het FMIS-systeem. Daarmee wordt de lopende maand afgesloten. Opdrachtnemer ontvangt de maandrapportage op de 1e werkdag van de nieuwe kalendermaand van Opdrachtgever.
135	Alle kosten worden exclusief btw opgenomen, waarbij per onderdeel inzichtelijk is welke btw-opslagen van toepassing zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehanteerde uitgangspunten en draagt het bijbehorende risico. Deze uitgangspunten blijven ongewijzigd gedurende de looptijd van het contract. Eventuele wijzigingen die buiten de invloedssfeer van Opdrachtgever plaatsvinden, komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Uitzondering hierop vormt een door de overheid opgelegde aanpassing van het btw-tarief; deze mag door Opdrachtnemer worden doorbelast.
136	Indien het werkelijke aantal lunchgebruikers van Opdrachtgever over een aaneengesloten periode van ten minste drie maanden meer dan 20% afwijkt van het bij aanvang gehanteerde uitgangspunt, kan dit aanleiding zijn tot herziening van de aanneemsom. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan hiertoe het initiatief nemen voor overleg. Het referentiepunt is de tabel in paragraaf 2.2 op pagina 6 van dit PvE 'Aantal lunchgasten per dag'.
137	<p>De prijzen zoals overeengekomen mogen één maal per jaar met ingang van het volgende kalenderjaar worden geïndexeerd, voor het eerst met ingang van 1 januari 2027. Opdrachtgever volgt hierbij de uitgangspunten uit de handreiking "Indexatieafspraken in meerjarige dienstverleningsovereenkomsten" van de code verantwoordelijk marktgedrag: versie 2025.</p> <p>De personeelskosten en de regietarieven worden geïndexeerd op basis van de CAO afspraken en wettelijke aanpassing sociale lasten, gespecificeerd naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maakt. De ingrediëntkosten, algemene kosten, management fee en de banquetingprijzen worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111200 Kantinediensten (2015 = 100) met de jaarmutatatie van augustus - augustus van het betreffende kalenderjaar.</p> <p>De verkoopprijzen van het basis assortiment mogen éénmaal per jaar (per 1 januari) worden geïndexeerd met het CBS Indexcijfer CPI 111200 Kantinediensten (2015 = 100) met de jaarmutatatie van augustus - augustus van het betreffende kalenderjaar.</p> <p>Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met Opdrachtgever. De indexeringen worden 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.</p>
<b>Specifieke eisen t.b.v. facturatie en betaling</b>	
138	<p><b>Anneemsom</b> Opdrachtnemer factureert de vaste aanneemsom vooraf in maandelijks gelijke termijnen.</p>
139	<p><b>Raadscatering</b> De raadscatering wordt in 10 maandfacturen doorbelast. In de maanden juli en augustus wordt er niet gefactureerd.</p>
140	<p><b>Banqueting</b> Opdrachtnemer levert maandelijks twee verzamelfacturen aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Voor 'Banquetingdienstverlening vergaderservice' (koffie, thee, water).</li> <li>2. Voor de 'Banquetingdienstverlening overig' (alle overige banqueting).</li> </ol> <p>De 'Maandrapportage Cateringreserveringen' geldt als leidend document voor de te factureren bedragen.</p> <p>Uiterlijk één maand na ingangsdatum van de overeenkomst ontwikkelt Opdrachtnemer, in overleg met en na goedkeuring door Opdrachtgever, een factuurmodel.</p>
141	Alle facturen worden digitaal verzonden aan e-facturen@haarlemmermeer.nl. Facturen worden bij voorkeur in PEPPOL-format aangeleverd, wanneer dit niet mogelijk is in PDF-format.
142	<p><b>Adressering facturen m.b.t. Anneemsom en Banqueting:</b> Gemeente Haarlemmermeer t.a.v. CFA – Facility Management Postbus 250, 2130 AG HOOFDDORP</p> <p><b>Adressering facturen m.b.t. Raadscatering:</b></p>

	<p>Gemeente Haarlemmermeer  t.a.v. CFA – Griffie  Postbus 250  2130 AG HOOFDORP</p> <p>Facturen worden voorzien van het relevante Inkoopordernummer.</p>
<p><b>143</b></p>	<p>Bij correcte en volledige facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan binnen 15 werkdagen na ontvangst van de factuur op de hoogte. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur vangt de betalingstermijn opnieuw aan, conform bovenstaande bepaling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een correcte en volledige debiteurenadministratie. Aanspraak op vergoeding vervalt indien de betreffende kosten niet binnen één jaar na het moment waarop facturering mogelijk was, door Opdrachtnemer in rekening zijn gebracht.</p>

# 3. Nieuwe gemeentehuis

Het nieuwe gemeentehuis wordt naar verwachting in 2028 in gebruik genomen. Dit gebouw vervangt de huidige (tijdelijke) hoofdlocatie Beukenhorst en de locatie Polderlanden. De dienstverlening ten behoeve van de hoofdlocatie, zoals beschreven in dit Programma van Eisen, zal naar verwachting in het nieuwe gemeentehuis worden voortgezet. Ook de dienstverlening voor banqueting op de overige locaties zal naar verwachting blijven bestaan.

Huidige inzichten:

- De koffiebar vervangt de uitgiftebalie in het bedrijfsrestaurant voor luxe koffie- en theesoorten, verse jus d'orange, ontbijtproducten en snacks.
- Er wordt rekening gehouden met een grotere capaciteit aan koffiemachines (buiten de scope van deze dienstverlening), waardoor wordt verwacht dat de vraag naar vergaderservice zal afnemen.
- Er wordt een aanzienlijke toename van het aantal interne en externe evenementen verwacht, wat kan leiden tot een grotere vraag naar catering en ondersteuning tijdens avonden en weekenden.

In bijlage G Plattegronden zijn plattegronden en tekeningen te vinden van het restaurant, de keuken en de koffiebar.

## 3.1 Restaurant en keuken nieuwe gemeentehuis

Specifieke eisen t.b.v. Continuïteit van de dienstverlening	
143	Opdrachtnemer borgt een soepele overgang van de dienstverlening naar het nieuwe gemeentehuis zodra dit in gebruik wordt genomen. De dienstverlening sluit aan op de nieuwe ruimtelijke en functionele indeling, inclusief de koffiebar en gewijzigde vergaderfaciliteiten.
Specifieke eisen t.b.v. te leveren materialen door Opdrachtnemer	
144	Opdrachtnemer levert twee touchscreenkassa's, waarvan één bemand en één voor zelfbediening inclusief twee betaalterminals.
145	De kosten ten behoeve van de kassasystemen, inclusief gerelateerde apparatuur zoals digitale weegsystemen, scanapparatuur, cardreaders en betaalterminals zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

## 3.2 Koffiebar

Het exploiteren van de koffiebar in het nieuwe gemeentehuis vormt een integraal onderdeel van de totale cateringdienstverlening. De koffiebar is compact van omvang, bevindt zich tussen twee ingangen in het publieke gedeelte en heeft geen eigen ingang, waardoor de openingstijden automatisch gelijk zijn aan de openingstijden van het gemeentehuis.

Voor de exploitatie van de koffiebar is een onderzoek uitgevoerd, waarbij de volgende kaders en uitgangspunten zijn gesteld:

- Het totaal aantal verwachte bezoekers (inclusief medewerkers) per dag in de publieke zone is 550 bezoekers. Circa 10% van deze bezoekers (55 bezoekers) zal daadwerkelijk een aankoop doen. Dit percentage is bewust laag vastgesteld, aangezien het klantgedrag in deze nieuwe situatie nog niet kan worden ingeschat.
- In de publiekshal bevindt zich ook een koffieautomaat waar bezoekers gratis koffie en thee kunnen pakken (bezoekers hebben dus een keuze).
- De gemiddelde besteding per betalende bezoeker per dag is geschat op € 3,50 inclusief btw.
- De personele inzet wordt geraamd op één fte, werkzaam op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.
- Daarbij is het geschatte totale omzetspotentieel circa € 50.050 euro.

Specifieke eisen t.b.v. de koffiebar	
146	De koffiebar heeft een uitnodigende, eigentijdse en representatieve uitstraling die past bij de identiteit van de gemeente en het duurzame karakter van het nieuwe gemeentehuis. Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever bij het bepalen van concept en assortiment en zorgt ervoor dat deze aansluiten bij de uitstraling van de koffiebar.
147	Opdrachtnemer verzorgt de dagelijkse exploitatie, personeelsinzet, inkoop en kwaliteitsbewaking volgens het vastgestelde concept.
148	Er wordt een standaard personeelsbezetting verwacht gedurende de openingstijden van de koffiebar.

<b>149</b>	Bij de koffiebar worden medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet, begeleiding en passende werkzaamheden van deze medewerker(s) binnen de koffiebar.
<b>150</b>	Het assortiment bestaat minimaal uit kwalitatieve koffie- en theesoorten van baristakwaliteit, verse dranken (zoals jus d'orange en smoothies) en een gevarieerd aanbod van gezonde en meer luxe producten. Er is aandacht voor plantaardige alternatieven, verantwoorde en seizoensgebonden producten van Nederlandse bodem.
<b>Specifieke eisen t.b.v. de openingstijden van de koffiebar</b>	
<b>151</b>	Het gemeentehuis is voor bezoekers geopend op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur en op dinsdag van 9.00 uur tot 19.30 uur. In verband met een raadsvergadering of een evenement kan van bovengenoemde openingstijden worden afgeweken. Medewerkers kunnen dagelijks van 7.00 uur tot 19.00 uur terecht in het gemeentehuis.
<b>Specifieke eisen t.b.v. service en gastvrijheid</b>	
<b>152</b>	De koffiebar moet bijdragen aan een klantvriendelijke en gastvrije omgeving binnen het gemeentehuis, waarbij bezoekers zich welkom en comfortabel voelen. Daarnaast kan de koffiebar fungeren als ontmoetingsplek voor zowel inwoners, ambtenaren, ondernemers als bezoekers. Inclusiviteit staat centraal: er wordt gestreefd naar een toegankelijke plek waar iedereen zich welkom voelt, ongeacht achtergrond of beperking.
<b>153</b>	De medewerkers van de koffiebar waarborgen een hoge mate van service, gastvrijheid en representativiteit. Zij ontvangen en bedienen niet alleen gemeentelijke medewerkers, maar ook bezoekers van het gemeentehuis waaronder inwoners die langskomen voor afspraken aan publieksbalies, bezoekers binnen sociaal domein en externe relaties en vertegenwoordigers van organisatie of bedrijven met afspraken bij gemeentelijke clusters. De medewerkers dragen bij aan een positieve beleving van het gemeentehuis als gastvrije, toegankelijke en professionele omgeving.
<b>Specifieke eisen t.b.v. te leveren materialen door Opdrachtnemer</b>	
<b>154</b>	Opdrachtnemer levert een touchscreenkassa inclusief betaalterminal.
<b>155</b>	De kosten ten behoeve van de kassasystemen, inclusief gerelateerde apparatuur zoals digitale weegsystemen, scanapparatuur, cardreaders en betaalterminals zijn voor rekening van Opdrachtnemer.



gemeente  
Haarlemmermeer

...the first of these is the fact that the ...

...the second of these is the fact that the ...

...the third of these is the fact that the ...

...the fourth of these is the fact that the ...

...the fifth of these is the fact that the ...

...the sixth of these is the fact that the ...

...the seventh of these is the fact that the ...

...the eighth of these is the fact that the ...

...the ninth of these is the fact that the ...

...the tenth of these is the fact that the ...

...the eleventh of these is the fact that the ...

...the twelfth of these is the fact that the ...

...the thirteenth of these is the fact that the ...

...the fourteenth of these is the fact that the ...

...the fifteenth of these is the fact that the ...

...the sixteenth of these is the fact that the ...

...the seventeenth of these is the fact that the ...

...the eighteenth of these is the fact that the ...

...the nineteenth of these is the fact that the ...

...the twentieth of these is the fact that the ...

...the twenty-first of these is the fact that the ...

...the twenty-second of these is the fact that the ...