

Programma van Eisen

Bijlage 2

Catering

Versie : 1.1
TenderNednummer : TN552026
Datum : 4-2-2026
Opgesteld door : Robin Huël

Inleiding

Dit Programma van Eisen betreft de beschrijving van eisen die Spaarnelanden stelt aan de in het Beschrijvend document beschreven Opdracht en maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Door het ondertekenen van bijlage 1 'Verklaring omtrent Inschrijving' geeft u onvoorwaardelijk aan dat u aan alle eisen kan voldoen zoals gesteld in dit Programma van Eisen.

In dit Programma van Eisen worden definities/begrippen met een hoofdletter geschreven, deze definitief/begrippen zijn terug te vinden in de algemene inkoopvoorwaarden of de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1 Algemene eisen	4
2 Eisen ten aanzien van het bedrijfsrestaurant	4
3 Eisen ten aanzien van Banqueting services	5
4 Eisen ten aanzien van schoonmaak, onderhoud en overige cateringwerkzaamheden	7
5 Kwaliteitseisen	8
6 Eisen met betrekking tot personeel en organisatie	8
7 Financiële eisen	10
8 Rapportage en overlegstructuur	10

1 Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Voor het stroomlijnen van facilitaire meldingen, aanvragen of reserveringen kan een mail worden gestuurd naar een mailadres van Opdrachtnemer die Opdrachtnemer deelt na gunning.
3.	Maandag, dinsdag en donderdag zijn in het hoofdkantoor druk bezette dagen. Daarnaast is op die dagen de bezetting van het bedrijfsrestaurant en gebruik van Banqueting services aanzienlijk hoger dan op woensdag en vrijdag.
4.	Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 08:00 en 16:30 uur telefonisch bereikbaar en heeft één (1) vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Indien dit vaste aanspreekpunt met vakantie is of afwezig is, dan zorgt Opdrachtnemer voor een ander aanspreekpunt en deelt dit tijdig met Opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan die, in eerste aanleg, contacten onderhoudt over de gang van zaken en uitvoering van de overeenkomst met een door Opdrachtnemer aan te wijzen contactpersoon. Indien de accountmanager met vakantie is of afwezig is, dan zorgt Opdrachtnemer voor een vervanger en deelt dit tijdig met Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer gebruikt waar mogelijk zo min mogelijk verpakkingsmateriaal.
7.	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een geldig ISO9001 (of gelijkwaardig) certificaat en een geldig ISO14001 (of gelijkwaardig) certificaat. Ook in geval van een heraudit informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover.

2 Eisen ten aanzien van het bedrijfsrestaurant

Nr.	Omschrijving
8.	Het door Opdrachtnemer aangeboden assortiment in het zelfbediening free flow buffet bevat tussen 08:00 en 14:00 uur een minimaal assortiment en een uitgebreider assortiment tussen 11:30 en 13:00 uur. Na 13:00 uur op aanvraag. Het kan zijn dat er op zaterdag, zondagen of feestdagen catering benodigd is, Opdrachtgever laat dit tijdig weten aan Opdrachtnemer. Hiervoor kan Opdrachtnemer dan een offerte uitbrengen.
9.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van voldoende variatie in het assortiment, waarbij "gezond en waar mogelijk duurzaam" voorop staat. In het assortiment biedt Opdrachtnemer in ieder geval het volgende aan: • Twee (2) verse soepen (geen pakken soep); • Variatie in broodjes in de vorm van biologisch, vis, halal vlees en vegetarisch; • Salades zowel voorbereid als zelfschepend; • Frituurmogelijkheden; • Koude dranken.

	Opdrachtnemer stelt per kwartaal een assortiment samen en legt dit assortiment ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer informeert de lunchgebruikers duidelijk over de samenstelling van de producten (food labeling), de kenmerken biologisch, vis, halal en vegetarisch en prijsinformatie.
11.	Opdrachtnemer draagt zorg voor variatie in het aanbod tegen een goede prijskwaliteitverhouding waarbij in de prijsstelling voor ieders portemonnee een keuze beschikbaar is.
12.	Opdrachtnemer zorgt op dinsdag en donderdag voor een warme maaltijd gedurende de lunch van 11:30 tot 13:00 uur. De warme maaltijd mag maximaal drie (3) keer in de week worden geserveerd.
13.	Opdrachtnemer levert, beheert en onderhoudt een kassasysteem met minimaal één (1) kassa, waar medewerkers van Opdrachtgever eenvoudig de producten kunnen afrekenen middels contactloze en contante (pin) betaling. Opdrachtnemer zorgt dat het kassasysteem up to date blijft, indien Opdrachtnemer een nieuw of aangepast betaalsysteem implementeert dan is dit kosteloos.
14.	Medewerkers van Opdrachtnemer zorgen voor het afrekenen van de producten bij de kassa.
15.	Er wordt, alleen na goedkeuring van facilitaire zaken, op kostenplaats afgerekend in het bedrijfsrestaurant.
16.	Opdrachtnemer plaatst één (1) vendingmachine op het hoofdkantoor van Spaarnelanden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vendingmachine en het aanvullen ervan.
17.	Opdrachtnemer kan alleen aanvullende middelen, materialen en inventaris inzetten na voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
18.	Eenmaal per jaar inventariseert Opdrachtnemer de hoeveelheden en de staat van ingezette middelen, materialen en inventaris ten behoeve van de catering. In overleg wordt vastgesteld of extra middelen, materialen of inventaris aangeschaft worden door Opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer levert en draagt de kosten voor alle middelen en materialen voorzien van bedrijfsinformatie of -logo voor product- en prijsinformatie, promotie- en decoratiemateriaal in buffet, bedrijfsrestaurant en vergaderruimtes. Opdrachtnemer blijft eigenaar van deze middelen en materialen.
20.	Opdrachtnemer zorgt zelf voor promotie van bijvoorbeeld acties (zoals een broodje van de dag/week). Indien gewenst kan Opdrachtgever de acties plaatsen op het intranet of op andere communicatiemiddelen.

3 Eisen ten aanzien van Banqueting services

Nr.	Omschrijving
21.	Opdrachtnemer verzorgt de Banqueting op het hoofdkantoor van Opdrachtgever op maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 14:00 uur. Het kan voorkomen dat buiten deze reguliere tijden (denk aan een zaterdag, zondag of feestdagen)

	Opdrachtgever Banqueting nodig heeft, dit zal dan tijdig middels een offerteaanvraag aan Opdrachtnemer worden gedaan.
22.	Opdrachtnemer stelt voor de Banqueting een Banqueting-map op met daarin in ieder geval een uitgebreid assortiment, met onder andere: • Frisdranken, verse sappen, smoothies; • Diverse soorten gebak en taarten; • Diverse koeken,. • Vergaderlunches koud; • Vergaderlunches warm; • Warme snacks. De Banqueting kan worden aangevraagd middels een offerte uitvraag, na goedkeuring van Opdrachtgever is de aanvraag definitief.
23.	In het geval van een receptie of een borrel kan Opdrachtgever een offerteaanvraag doen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer biedt in ieder geval het volgende assortiment aan: • Diverse drankarrangementen; • Diverse borrelhapjes arrangementen warm; • Diverse borrelhapjes arrangementen koud; • Diverse diners. Divers te huren meubilair, zoals statafels met rok, zitmeubilair, hoge of lage tafels et cetera.
24.	Medewerkers van Opdrachtgever kunnen op het hoofdkantoor ten behoeve van Banqueting geen koffie, thee of water bij Opdrachtnemer bestellen, medewerkers dienen hier zelf voor te zorgen.
25.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de voorwaarden voor het aanvragen/annuleren van Banqueting services: • Minimaal aantal interne deelnemers voor het aanvragen van Banqueting is vijf personen. • Aanvragen/wijzigingen van Banqueting zijn ingediend uiterlijk 14.00 uur op de werkdag voorafgaand aan de levering. • Annuleringen van Banqueting door Opdrachtgever zijn doorgegeven voor 08:00 uur in de ochtend van aanvang van de Banqueting.
26.	In het geval Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de vraag van Opdrachtgever, dan houdt Opdrachtgever zich het recht voor om bij derde partijen de Banqueting aan te vragen.
27.	Aanvragen van Banqueting worden eerst voorgelegd en ingediend door medewerkers van Opdrachtgever aan Facilitaire zaken, waarna facilitaire zaken een offerteaanvraag indient bij Opdrachtnemer.
28.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de door Spaanlanden gehanteerde werkwijze voor het aanvragen van offertes en gunnen van Opdrachten ten behoeve van Banqueting.
29.	Opdrachtnemer verstrekt bij alle Banqueting services de hiervoor benodigde materialen (serveermaterialen, kannen, karaffen, serviesgoed, glaswerk, bestek, servetten etcetera).

30.	Medewerkers van Opdrachtgever halen de Banqueting zelf op en brengen deze ook weer terug bij Opdrachtnemer, daar waar mogelijk bezorgen de medewerkers van Opdrachtnemer de Banqueting.
31.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Banqueting minimaal vijftien minuten voor aanvang van de reservering klaar staat.

4 Eisen ten aanzien van schoonmaak, onderhoud en overige cateringwerkzaamheden

Nr.	Omschrijving
32.	Opdrachtnemer beheert de aan hem door Opdrachtgever beschikbaar gestelde ruimtes en voorzieningen als een goede huisvader, conform de HACCP-regelment.
33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van alle aan Opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimtes alsmede de middelen en inventaris.
34.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden onder de 1.80 meter in de aan Opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimtes.
35.	Na gunning stelt Opdrachtnemer zo snel mogelijk, doch uiterlijk vóór de start van de overeenkomst een schoonmaakwerkprogramma op voor de schoon te houden ruimtes, middelen en inventaris. Opdrachtnemer legt dit schoonmaakwerkprogramma ter goedkeuring voor aan facilitaire zaken van Opdrachtgever.
36.	De periodiek uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden als dieptereiniging, glasbewassing, specialistische vloerreiniging zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt de tafels en stoelen in het bedrijfsrestaurant schoon en bij gedurende de openingstijden van de catering.
37.	Werkzaamheden als gevolg van storingen, (periodieke) onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden aan de apparatuur van Opdrachtgever of in ruimtes zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Hierbij kan gedacht worden aan storingen of onderhoud aan apparatuur/ruimtes die aan Opdrachtnemer beschikbaar zijn gesteld.
38.	Werkzaamheden als gevolg van storingen, (periodieke) onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden aan door Opdrachtnemer zelf ingebrachte apparatuur of middelen zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De zelf ingebrachte apparatuur of middelen zijn conform de NEN3140 gekeurd.
39.	Vóór, tijdens en na de uitvoering van deze werkzaamheden werkt Opdrachtnemer mee ten behoeve van de uitvoering van deze werkzaamheden door derden. Hierbij valt te denken aan het tijdens werktijd ontvangen en begeleiden van de leverancier(s), beschikbaar stellen van, leeg- en inruimen van apparatuur of ruimten, verplaatsen en terugplaatsen van meubilair, apparatuur et cetera.
40.	Opdrachtnemer denkt en werkt proactief mee in geval van storingen aan bijvoorbeeld de koeling, het kassasysteem, de koffieautomaten, de liften en dergelijke.
41.	Het dagelijks en periodiek beheer en (schoonmaak)onderhoud van alle ter beschikking gestelde vergaderruimtes is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

42.	Het dagelijks bevoorraden (food en non-food) en de schoonmaak (intern en extern) van de meubels in de koffiecorners in het hoofdkantoor wordt door Opdrachtgever geregeld. Opdrachtgever bestelt de benodigdheden van de koffiecorner bij de leverancier van de koffieautomaten. Het schoonmaken, onderhouden en aanvullen van de koffie, thee en condiments van de koffieautomaten in het bedrijfsrestaurant is onderdeel van de werkzaamheden van Opdrachtnemer.
43.	Opdrachtnemer gebruikt duurzame schoonmaakproducten.
44.	Opdrachtnemer scheidt de afval van de catering en verwerkt het in de daarvoor bestemde afvalcontainers van Opdrachtgever.

5 Kwaliteitseisen

Nr.	Omschrijving
45.	De dienstverlening voldoet aan de HACCP richtlijnen, de Hygiëncode voor de contractcatering en de Warenwet en voorschriften van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA). Opdrachtgever kan tweemaal per jaar de naleving hiervan controleren.
46.	Tweemaal per jaar laat Opdrachtnemer controles op naleving van de Hygiëncode, contractafspraken, bacteriologische controles en VSR KMS metingen uitvoeren door een of meer onafhankelijke gediplomeerde kwaliteitsinspecteurs Opdrachtnemer of diens vervanger is bij de inspecties aanwezig.
47.	Opdrachtnemer zorgt voor een continue sprake van kwaliteitsborging op producten en geleverde diensten.
48.	De controles op naleving van de Hygiëncode, contractafspraken, bacteriologische controles en VSR KMS metingen worden als voldoende beoordeeld als: - Naleving van de Hygiëncode en contractafspraken is geconstateerd door de inspecteur; - Als alle onderdelen voldoende zijn beoordeeld bij de bacteriologische controle; - Als alle door Opdrachtnemer schoon te houden ruimtes voldoen aan de gestelde eisen conform VSR-methodiek, AQL is 4%.

6 Eisen met betrekking tot personeel en organisatie

Nr.	Omschrijving
49.	Het personeel in dienst van de huidige Opdrachtnemer wordt overgenomen conform de vigerende wet- en regelgeving. Eventuele kosten voor de overname kunnen niet aan Opdrachtgever worden doorbelast.
50.	Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers van Opdrachtnemer geschiedt conform de van toepassing zijnde CAO.
51.	Bij vervanging van vast personeel wordt uitsluitend gebruik gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. Personeelwisselingen bij Opdrachtnemer worden beperkt tot een minimum. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige

	functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). De kosten voor de vervanging van de cateringmedewerkers in dienst van Opdrachtnemer zijn opgenomen te zijn in de uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
52.	Alle personeelsleden zijn opgeleid of worden opgeleid op locatie voor de taken die zij uitvoeren. Dit geldt eveneens voor tijdelijk personeel (ambulant personeel, uitzendkrachten en eventuele SROI medewerkers).
53.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, beschikt over: • Een geldig identiteitsbewijs • Een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) De VOG is afgegeven voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden en mag niet ouder zijn dan 6 maanden voor de datum van te werkstelling bij Opdrachtgever.
54.	Opdrachtnemer zorgt voor de inzet van voldoende personeel, zodat de dagelijkse catering kan worden uitgevoerd conform de opdrachtbeschrijving en de eisen in het Programma van Eisen.
55.	De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer beheersen bij voorkeur de Nederlandse taal in woord en geschrift. Indien dit niet mogelijk is dan beheersen zij de Engelse taal goed.
56.	Elk vast ingezette medewerker van Opdrachtnemer krijgt bij start van de werkzaamheden een toegangspas en afhankelijk van functie een sleutel welke toegang verschaft tot de ruimtes waartoe Opdrachtnemer geautoriseerd is. Voor elke nieuw uitgegeven toegangspas en sleutel dient te worden getekend. Bij defect raken van de elektronische pas of sleutel door onzorgvuldig gebruik, verlies of diefstal brengt Opdrachtgever Opdrachtnemer achteraf een bedrag van €50 per pas en €50 per sleutel in rekening. Direct navolgbare schade wordt ook in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.
57.	Bij ziekte of verlof van de accountmanager/filiaalmanager wordt Opdrachtgever te allen tijde geïnformeerd, alsmede over diens vervanging.
58.	Opdrachtnemer en haar personeel zijn geheimhouding verschuldigd over alle aangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen in de gebouwen van Opdrachtgever ter kennis komen.
59.	Medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan de huisregels, met als specifieke toevoeging op de huisregels dat er geen pauze/rookpauze wordt gehouden tijdens piekmomenten. De huisregels zijn bijgevoegd als bijlage 11 'Huisregels Spaarnelanden voor derde'.
60.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het personeel dat wordt ingezet op de opdracht bekend is met de geldende veiligheidsinstructies, signaleringen, ontruimingsplattegronden op de locatie van Opdrachtgever.
61.	De medewerkers van Opdrachtnemer zijn uniform gekleed in schone, beschermende, herkenbare en representatieve bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
62.	Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever een medewerker van Opdrachtnemer de toegang tot een locatie ontfeggen, verwijdering en vervanging eisen. Dit wordt met Opdrachtnemer besproken en Opdrachtgever bevestigt dit schriftelijk.

63.	Opdrachtnemer houdt rekening met flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant. De catering dienstverlening is op afwijkende openingstijden van gelijkwaardig kwaliteitsniveaus als op reguliere openingstijden.
64.	Opdrachtnemer kan de cateringdienstverlening slechts na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever laten uitvoeren door derden.

7 Financiële eisen

Nr.	Omschrijving
65.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.
66.	Opdrachtnemer verstuurt de factuur elektronisch naar financien@spaarnelanden.nl . Mocht Opdrachtnemer niet in mogelijkheid zijn om een factuur elektronisch te versturen, dan kan de factuur worden verstuurd per post naar Spaarnelanden N.V., postbus 1041 2011 BA Haarlem.
67.	De factuur voldoet minimaal de aan wettelijke eisen en bevat ook de volgende eisen: • Geldig bankrekeningnummer; • Uniek factuurnummer; • Het logo met gegevens van de klant erop.
68.	Opdrachtnemer factureert middels een inkoopordernummer die door Opdrachtgever wordt gegenereerd.

8 Rapportage en overlegstructuur

Nr.	Omschrijving
69.	Opdrachtgever ontvangt elk kwartaal een managementrapportage in Excel/een online dashboard met daarin een uitsplitsing van in ieder geval de volgende onderwerpen: Bedrijfsrestaurant • Totaal aantal lunchgebruikers • Totaal aantal openingsdagen • Gemiddeld aantal lunchgebruikers/ dag • Totale besteding • Gemiddelde besteding per lunchgebruiker • Gemiddeld % derving • Totale personeelsinzet in uren Banqueting • Totale personeelsinzet in uren • Totale kosten onderverdeeld naar soort • Aantal reserveringen per soort Overig • Resultaten hygiënecontrole

	• Resultaten metingen • KPI's
70.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben op basis van de aangeleverde managementrapportage elke kwartaal een operationeel overleg.
71.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben eenmaal per jaar een tactisch overleg. Dit is in plaats van het operationele overleg dat normaalgesproken in dat kwartaal plaats vindt.
72.	Verslaglegging van operationele en tactische overleggen neemt de accountmanager van Opdrachtnemer voor zijn/ haar rekening. Binnen vijf werkdagen na elk overleg wordt dit verslag door de accountmanager digitaal ter goedkeuring aangeleverd bij Opdrachtgever.