

Programma van Eisen

Bijlage 3 behorend bij de Inschrijvingsleidraad met
registratienummer 25.1064654 voor de aanbesteding
Cateringdienstverlening met TenderNed kenmerk
543816

Rode tekst = aanpassingen n.a.v. Nota van Inlichtingen

Auteur
D.D.L.M. Sleper

Registratienummer
25.1064759

Datum
22 oktober 2025

Versie
2.0

Status
Definitief

Afdeling / Cluster
HRVCF / Facilitair



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Huidige situatie	4
2.1	Centraal kantoor Heerhugowaard	4
2.2	Beschikbaar gestelde ruimten en voorzieningen	5
3	Gewenste situatie	6
3.1	Samenstelling personeel	6
4	Eisen	7
A.	Algemene eisen cateringvoorzieningen	7
B.	Eisen vergaderservices, vergaderlunches en maatwerkservices hoofdkantoor	7
C.	Eisen verzorging koffiecorners	10
D.	Eisen reserveringen en annuleringen	10
E.	Eisen prijsstelling verkoopprijzen	10
F.	Eisen maatschappelijk verantwoord ondernemen	11
G.	Eisen presentatie en promotie	12
H.	Eisen inkoop, productie, milieu en afval	12
I.	Eisen personeel en organisatie	13
J.	Eisen overleg en communicatie	14
K.	Eisen kwaliteit en schoonmaak	14
L.	Eisen betaalwijze, facturatie, administratie en managementinformatie	15
M.	Eisen contractvorm en indexatie	16
N.	Eisen contractmanagement	17
O.	Juridische kaders	17
5	Bijlagen	18



1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) behorend bij de Inschrijvingsleidraad met registratienummer 25.1064654 volgens de Europese openbare procedure voor de aanbesteding van Cateringdienstverlening, wordt een beschrijving van de huidige situatie gegeven. Tevens zijn alle eisen geformuleerd die gesteld worden met betrekking tot de aanbesteding Cateringdienstverlening op diverse locaties van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (HHNK).

Het betreft in deze aanbesteding de volgende cateringdiensten:

- Exploitatie van het bedrijfsrestaurant;
- Vergaderservices;
- Maatwerkservices;
- Dagelijks onderhoud koffieautomaten hoofdkantoor;
- Diverse cateringwerkzaamheden.



2 Huidige situatie

De huidige overeenkomst voor cateringdienstverlening is in 2022 afgesloten. De zittende dienstverlener verzorgt de exploitatie van het bedrijfsrestaurant, vergaderservices, maatwerkservices en alle voorkomende catering werkzaamheden. De grotere evenementen, zoals de kerstborrel en nieuwjaarsbijeenkomst zijn uitbesteed aan een derde partij omdat er te weinig capaciteit bij de cateraar is om dit te organiseren.

De cateringdiensten en producten worden afgenomen op diverse HHNK-locaties, maar hoofdzakelijk in het centraal kantoor te Heerhugowaard. Alle locaties bevinden zich in het beheersgebied van HHNK.

In het centraal kantoor is de directie Water en directie Bedrijfsvoering plus bijbehorende afdelingen gehuisvest evenals de afdelingen Bestuur, Directie en Strategie en Concern Control. Het contractbeheer voor wat betreft de cateringdienstverlening ligt bij het cluster Facilitair. Cluster Facilitair is tevens gehuisvest in het centraal kantoor.

Er wordt gerekend met een aantal werkdagen van 255 per jaar. Maximaal twee werkdagen per jaar, kunnen door HHNK aangewezen worden als verplichte vrije dag. Op deze dagen is het centraal kantoor en derhalve ook het bedrijfsrestaurant gesloten. Tevens vindt er éénmaal per jaar een dieptereiniging van de keuken plaats. Het bedrijfsrestaurant is dan ook gesloten. Dat betekent dat er in totaal 252 werkbare dagen zijn.

2.1 Centraal kantoor Heerhugowaard

Het centraal kantoor van HHNK te Heerhugowaard is de hoofdlocatie van de organisatie. Op dit kantoor zijn zo'n 770 medewerkers gehuisvest (ca. 76 % van het totaal aantal medewerkers van HHNK). HHNK heeft de afgelopen tijd een nieuw kantoorconcept ontwikkeld, waarin hybride werken mogelijk is. We werken met een activiteiten gerelateerd kantoorconcept met 350 flexibele werken. Er zijn meer vergaderruimtes gecreëerd, samenwerkruimtes ontwikkeld en er zijn 1-persoons Teamsruimtes en samenwerkruimtes voor 2 personen.

De standaardopeningstijden van het kantoor zijn van 07.00 – 19.00 uur van maandag t/m donderdag en van 07.00 – 18.00 uur op vrijdag (op werkdagen). Binnen dit tijdsbestek kunnen cateringdiensten worden geleverd. Meestal gebeurt dit tussen 08.00 en 16.30 uur. De huidige cateringmedewerkers zijn aanwezig van 07.30 – 15.00 uur. De cateringmanager is meestal van 07.00 – 15.30 uur aanwezig. Incidenteel vinden werkzaamheden plaats buiten kantoortijden en dan kan het wenselijk zijn dat er catering is, bijvoorbeeld ten behoeve van de crisisorganisatie bij een calamiteit of een avondvergadering.

Het bedrijfsrestaurant in het centraal kantoor is een multifunctionele ruimte op de begane grond en is van 07.00 – 19.00 uur beschikbaar voor de medewerkers. Buiten lunchtijd (11.30 – 13.30 uur) is het mogelijk de ruimte te gebruiken voor overleggen, bijeenkomst, receptie of een informeel samenzijn. Maandag, dinsdag en donderdag zijn druk bezette dagen.

Gedurende de openingstijden van het kantoor verkoopt de cateraar verkoopt voor ontbijt en versnaperingen na de lunch. Zij bieden een assortiment aan van verschillende versnaperingen. Te denken valt aan chocoladerepen, yoghurt, koek, nootje e.d. Dit is te pakken voor de medewerker en af te rekenen aan de kassa. Om verspilling zoveel mogelijk tegen te gaan is er een mogelijkheid dat



medewerkers via de app van To Good to Go een pakket kunnen kopen. Er is geen cateringmedewerker aanwezig na 15.30 uur.

Gemiddeld maken zo'n 124 gasten per dag gebruik van het bedrijfsrestaurant. De gemiddelde besteding is € 3,97 inclusief BTW (cijfers van 2024).

In het centraal kantoor zijn diverse ruimtes en middelen aanwezig ten behoeve van de restauratieve diensten, vergader- en maatwerkservices. Een weergave van de ruimtes en middelen in het centraal kantoor is opgenomen in bijlagen A, B en C.

De standaard vergaderservice is afgeschaft, met uitzondering van bestuurs- en directievergaderingen. Medewerkers van HHNK halen zelf koffie en thee op bij het bedrijfsrestaurant of ze gebruiken een van de koffieautomaten om koffie en thee te halen. Het is wel mogelijk op aanvraag vergaderservice te reserveren, e.e.a. ter beoordeling en goedkeuring van KCC en/of de contractbeheerder.

Op dit moment zijn er in totaal 21 vergaderruimtes, 1 trainingsruimte en 5 samenwerkruimtes, verdeeld over de begane grond, 1^e, 2^e en 3^e verdieping. De twee vergaderruimtes op de begane grond zijn multifunctioneel en kunnen omgebouwd worden tot een grote vergaderruimte en kunnen zelfs worden samengevoegd met het bedrijfsrestaurant voor personeelsbijeenkomsten. Het ombouwen van deze ruimtes wordt door het cluster Facilitair geregeld. Daarnaast worden de centrale hal en het bedrijfsrestaurant gebruikt voor diverse overleggen of bijeenkomsten.

2.2 Beschikbaar gestelde ruimten en voorzieningen

HHNK beheert en onderhoudt de aan de cateraar beschikbaar gestelde ruimtes, inrichting, apparatuur, vaste en losse inventaris, BHV- en EHBO-middelen, energie, water, riolering, (tele)communicatie-en kopieervoorzieningen en gebruik van postfaciliteiten.

De eindverantwoordelijkheid voor inrichting en apparatuur die door HHNK aan de cateraar ter beschikking wordt gesteld, berust bij HHNK. HHNK zorgt dat de genoemde faciliteiten voldoen aan alle wettelijke eisen en HHNK zorgt voor aanschaf/vervanging, technisch beheer en onderhoud van de faciliteiten.

Belastingen, Buma/Stemra-rechten en retributies evenals kosten van telecommunicatie, energie- en waterverbruik, riolering en afvalverwerking, ten behoeve van de cateringdienstverlening, zijn voor rekening van HHNK.



3 Gewenste situatie

HHNK wenst een overeenkomst af te sluiten met een cateraar voor het verzorgen van de exploitatie van het bedrijfsrestaurant, vergaderservices, maatwerkservices en alle voorkomende catering werkzaamheden, afgestemd op de behoeften van de medewerkers. De grotere evenementen, zoals de kerstborrel en nieuwjaarsbijeenkomst dienen ook door de cateraar verzorgd te kunnen worden. Dit mag door de cateraar ook uitbesteed worden, maar mag niet tot hogere kosten leiden voor HHNK.

De cateraar verzorgt het dagelijks onderhoud en het bijvullen/bestellen van de (warme) drankenautomaten op het hoofdkantoor. Het gaat om 11 (warme) drankenautomaten, 1 luxe koffieautomaat, 1 automaat met alleen vegan ingrediënten en een waterautomaat met smaakjes. De leverancier van de (warme) drankenautomaten verzorgt een training voor het dagelijks onderhoud en bijvullen/bestellen van de automaten.

De kunststof bekertjes die in omloop zijn voor de (warme) drankenautomaten, worden door de cateraar, opgehaald uit de verschillende koffiecorners, gereinigd en weer weggebracht naar de verschillende koffiecorners. **Op de begane grond zijn nog porseleinen bekertjes in omloop. In de koffiecorners zijn lades beschikbaar waar de gebruikte beker door de medewerker in gezet wordt en door de catering wordt geleegd. Het gaat hier alleen om de door HHNK uitgeleverde bekertjes. Bekertjes die door een medewerker zelf wordt meegebracht, wast deze ook zelf af.**

De waterautomaat met smaakjes wordt in het buffetgedeelte van het bedrijfsrestaurant geplaatst, ter vervanging van de frisdranken. De frisdranken gaan uit het assortiment. Het is nog wel mogelijk om bij banquetingaanvragen frisdrank te serveren.

HHNK schat dat deze werkzaamheden (onderhoud (warme) drankenautomaten en reinigen bekertjes) ongeveer 4 uur per dag in beslag nemen.

HHNK wil werken met een open boekstelsel op de ingrediëntskosten, maar met een vaste aanneemsom op de personeelskosten, algemene kosten en management fee.

De eisen die aan de cateringdiensten worden gesteld staan omschreven in hoofdstuk 4.

3.1 Samenstelling personeel

Bij HHNK hebben zo'n 767 medewerkers als standplaats centraal kantoor Heerhugowaard. Omdat de generatie invloed heeft op hoe zij waarde hechten aan voedsel, is een overzicht gemaakt van de verschillende categorieën en de percentages medewerkers die als standplaats centraal kantoor Heerhugowaard hebben.

Categorie	Geboortejaren	Percentage medewerkers
Babyboomers	1945-1960	4,69%
Generatie X	1961-1980	52,93%
Millenials	1981-1995	8,21%
Generatie Z	1996-2012	34,16%

Daar waar babyboomers en generatie X vaak gericht is op gemakkelijk en vertrouwde maaltijden en minder geneigd zijn iets nieuws uit te proberen, zijn millenials en generatie Z meer bezig met duurzaamheid en gezondheid en staan zij meer open voor nieuwe smaken. Bovenstaand overzicht kan cateraar helpen om een juist cateringconcept aan te bieden die voldoet aan veel wensen van de medewerkers.



4 Eisen

In deze bijlage zijn de eisen geformuleerd met betrekking tot de gevraagde cateringdienstverlening. De eisen zijn uniek genummerd. Elke inschrijving moet voldoen aan alle eisen. Alle gestelde eisen dienen te zijn verdisconteerd in de begroting, tenzij anders aangegeven.

Door het indienen van een Inschrijving heeft de Inschrijver geeft aan volledig aan alle eisen te voldoen.

A. Algemene eisen cateringvoorzieningen

Eis	Omschrijving
A.1	Het moet mogelijk zijn om van maandag t/m vrijdag versnaperingen, drinken, lunches e.d. te kunnen ophalen/bestellen/nuttigen. In principe zijn deze voorzieningen alleen toegankelijk voor de medewerkers en bezoekers van HHNK. De lunchtijd loopt van 11:30 tot 13:30 uur. Buiten deze uren is het restaurant ook toegankelijk als ontmoetings-, overleg- of werkplek. De minimale openingstijden van het restaurant zijn 11.30 – 13.30 uur. Buiten lunchtijden verstrekt cateraar een beperkt assortiment dat past bij het moment van de dag. Dit mag niet kostenverhogend werken binnen de begroting.
A.2	De cateraar zorgt voor de verwerking van de vuile vaat.
A.3	Medewerkers mogen niet op kostenplaats of op rekening afrekenen in het restaurant.
A.4	Het assortiment is door de inschrijver afgestemd op de behoeften en wensen van de medewerkers van HHNK.
A.5	Voor het assortiment gelden de volgende steekwoorden: gezond, vers, beschikbaar en kwaliteit. Vitaliteit is belangrijk voor het welzijn van de medewerkers en gasten van HHNK. HHNK wenst gezonde voeding te stimuleren, maar ongezonde producten blijven ook in het assortiment.
A.6	Binnen het assortiment wordt recht gedaan aan verschillende leefstijlen zoals bijvoorbeeld vegetarisch, veganistisch, halal, etc. Er is voor iedere doelgroep een passend alternatief.

B. Eisen vergaderservices, vergaderlunches en maatwerkservices hoofdkantoor

Aanbesteder maakt in deze aanbesteding een onderscheid tussen vergaderservices ten behoeve van het bestuur en directie en ten behoeve van het overige personeel. Het verschil zit in het serviceniveau: voor de directie- en bestuurlijke overleggen wordt dit door de cateraar verzorgd en medewerkers halen de producten en materialen zelf op bij de cateraar (en brengen deze ook weer terug). Incidenteel wordt vergaderservice gevraagd voor bepaalde overleggen, niet zijnde directie- en bestuurlijke vergaderingen (bijv. met externen of een hele grote groep).

Om een beeld te vormen van aantal en frequentie treft u in bijlage D een overzicht aan van de reserveringen in 2024 voor overleggen bestuur, dijkgraaf en directie overleggen. Het vergaderschema voor het bestuur voor 2025 is opgenomen in bijlage E.

Eis	Omschrijving
B.1	In de vergaderzalen wordt geen vergaderservice verstrekt t.b.v. medewerkers, tenzij dit aangevraagd wordt en goedgekeurd is door de contractbeheerder.



Eis	Omschrijving
B.2	De cateraar verzorgt vergaderservices gedurende kantoortijden tussen 08.00 en 17.00 uur. Het kan incidenteel voorkomen dat buiten deze tijden vergaderservice wordt aangevraagd. Van inschrijver wordt verwacht hier flexibel mee om te gaan.
B.3	Bij de samenstelling van de vergaderlunches en avondmaaltijden wordt van inschrijver creativiteit en variatie verwacht. Hierbij wordt rekening gehouden met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen zoals vegetarisch, veganistisch of halal en mogelijke allergieën en intoleranties.
B.4	De cateraar levert minimaal drie verschillende vergaderlunches. De drie verschillende lunches verwijzen naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten (of vergelijkbaar), fruit en dranken. Water en fruitwater worden niet onder deze dranken verstaan. a. Lunch A met een maximum VVP per persoon van € 6,75 incl. BTW; b. Lunch B met een maximum VVP per persoon van € 7,50 incl. BTW; c. Lunch C met een maximum VVP per persoon van € 9.00 incl. BTW; In bijlage F zijn de standaard vergaderlunches opgenomen die door de huidige cateraar worden verzorgd.
B.5	Naast deze lunches kan er ook een buffetlunch worden gereserveerd. Dit is een broodmaaltijd, voornamelijk te reserveren voor avondvergaderingen en bestaat in ieder geval uit: • Belegde broodjes (of vergelijkbaar) • Kopje soep • Warme snack • Variatie aan dranken De cateraar geeft in het Prijzenblad (bijlage 1 van de Inschrijvingsleidraad) aan wat de vaste verrekenprijs is per persoon. De vaste verrekenprijs bestaat uit de ingrediëntkosten, personeelskosten (bereiden, gereedzetten, opruimen, afwassen e.d.), algemene kosten, BTW, etc.
B.6	Naast de lunches levert cateraar ook een vergaderarrangement koffie/thee en (kraan)water. Voor deze arrangementen wordt een Vaste Verreken Prijs (VVP) per persoon gerekend. In deze VVP zitten enkel de kosten voor het personeel (bereiden, gereedzetten, opruimen, afwassen, etc.) en btw opgenomen. De ingrediëntkosten voor thee en koffie alsook voor de condimenten zoals suiker, creamer en thee, wordt door HHNK geleverd en betaald. Naast het vergaderarrangement kunnen ook de onderstaande toevoegingen besteld worden bij de vergaderservices: • Frisdranken, verse sappen en smoothies; • Diverse gebak en taarten; • Gevulde koeken, muffins, petit fours, etc.; • Warme snacks. In bijlage G is een overzicht toegevoegd van de verschillende diensten die in 2024 zijn gevraagd.
B.7	Cateraar verstrekt bij alle vergaderservices, vergaderlunches en maatwerkservices de hiervoor benodigde materialen (serveermaterialen, kannen, karaffen, serviesgoed, glaswerk, bestek, servetten, etc.)



Eis	Omschrijving
B.8	De cateraar verzorgt koffie, thee en water ten behoeve van bestuurlijke of directie-overleggen in elke willekeurige vergaderruimte. Ten behoeve van de bestuurlijke vergaderingen worden de kopjes en schotels door de cateraar op de tafel uitgezet. Bij directie-overleggen worden de kopjes, schotels en glazen gezamenlijk met de koffie- en theekannen klaargezet. Er kan hierbij services gevraagd worden, bijvoorbeeld het uitserveren van de koffie. Dit wordt gezien als extra service en kan extra in rekening worden gebracht op basis van het integrale uurtarief banqueting.
B.9	In basis worden de vergaderlunches ten behoeve van de directie- en bestuurlijke vergaderingen klaargezet in de ruimten. In sommige gevallen kan gevraagd worden om deze uit te serveren, in te dekken of in buffetvorm te presenteren. Dit zal aangegeven worden aan de cateraar.
B.10	Cateraar levert maatwerkservices op het hoofdkantoor.
B.11	Aanvragen voor maatwerkservices worden door de aanvrager eerst voorgelegd aan het Klant Contact Centrum (KCC). Het KCC vraagt een offerte aan bij de cateraar of eventueel een derde partij. De cateraar zal door HHNK altijd in de gelegenheid worden gesteld een offerte in te dienen.
B.12	Maatwerkservices kunnen worden afgehaald of op een nader te bepalen locatie, door cateraar worden bezorgd, aangeboden worden in buffetvorm of in gedekte vorm. De verstrekkingswijze zal worden opgenomen in de kosten van het maatwerk.
B.13	De uren worden op basis van het integraal uurtarief banqueting doorberekend in de offerte.
B.14	Aanbesteder garandeert geen exclusiviteit met maatwerkservices, maar behoudt zich het recht voor om bij derde partijen offertes aan te vragen en de maatwerkservices aan derde partijen te gunnen.
B.15	Bij gunning aan derden wordt gebruik gemaakt van de bij HHNK aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimtes en middelen. Indien er gebruik gemaakt wordt van een derde partij, zal cateraar een medewerker ter beschikking stellen die coördineert dat de ruimte door de derde partij goed worden schoongemaakt en netjes achtergelaten worden zodat er geen risico's worden gelopen op het gebied van HACCP. De kosten van deze medewerker worden in rekening gebracht bij de aanvrager van de maatwerkactiviteit.
B.16	In de banquetingmap staan alle arrangementen die aangevraagd kunnen worden. Deze map wordt gepubliceerd op ons intranet.
B.17	Ingeval van vergaderlunches t.b.v. directie en bestuur zorgt cateraar ervoor dat de vergaderservices en vergaderlunches of maatwerkservices minimaal 5 minuten voor aanvang van de vergadering klaar staan. Na afloop van de vergadering zorgt de cateraar ervoor dat de vergaderzaal zo snel mogelijk, maar in ieder geval vóór de volgende vergadering, weer wordt opgeruimd. Indien de vergadering later eindigt dan de aanwezigheidstijd van de cateringmedewerkers, dan wordt de vergadering vóór 08.00 uur de volgende werkdag opgeruimd door cateraar.
B.18	Ingeval van vergaderlunches t.b.v. directie en bestuur, zorgt cateraar ervoor dat de vergaderzalen a het verzorgen en weghalen van de lunches, borrels, etc. weer netjes en representatief achter worden gelaten. Dit wil zeggen dat de tafels en stoelen vlek- en kruimelvrij zijn, dat de achtergebleven papier meegenomen wordt en losse verstoringen die op de vloer liggen opgeruimd worden. Indien er verstoringen worden geconstateerd die niet behoren tot de dienstverlening van de inschrijver, heeft inschrijver een signaleringsverantwoordelijkheid richting HHNK.



Eis	Omschrijving
B.19	Het desgewenst wijzigen van de meubilairopstelling van de ruimtes op een buitenlocatie van HHNK, wordt door de cateraar geregeld, indien er ook cateringvoorzieningen zijn aangevraagd. Deze werkzaamheden kunnen separaat in rekening worden gebracht op basis van het integraal uurtarief banqueting.

C. Eisen verzorging koffiecorners

Eis	Omschrijving
C.1	Cateraar leeft alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving (incl. HACCP, hygiëncode, warenwet, etc.) na.
C.2	Cateraar is verantwoordelijk voor het (dagelijks bijvullen en schoonhouden van de koffieautomaten van het centraal kantoor, zowel in- als uitwendig, alsmede rondom de apparatuur en eventuele omkasting.
C.3	Cateraar is verantwoordelijk voor het bijvullen en netjes geordend houden van de ingrediënten, bekertjes en supplementen in de laden c.q. voorraadkasten die in de directe nabijheid van de automaten te vinden zijn.

D. Eisen reserveringen en annuleringen

Eis	Omschrijving
D.1	HHNK maakt gebruik van Topdesk (facilitair informatiesysteem) en verwacht van cateraar dat via dit systeem de meldingen en aanvragen afgehandeld worden
D.2	Indien nodig, stemt cateraar de meldingen, reserveringen en aanvragen t.b.v. de catering dagelijks af met KCC.
D.3	Wanneer er no shows zijn, geeft de cateraar dit door aan KCC.
D.4	Cateraar conformeert zich aan de voorwaarden voor het aanvragen/annuleren van vergaderservices, vergaderlunches en maatwerkservices: • T.b.v. reguliere vergaderingen worden bestellingen uiterlijk twee werkdagen vóór 12 uur voorafgaand aan de dag waarop de activiteit plaatsvindt, geplaatst • Vergaderservices en -lunches: annuleringen dienen 1 werkdag voorafgaand aan de activiteit gemeld te zijn. • Aanvragen voor maatwerkservices dienen uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de levering te zijn ingediend. Wijzigingen en annuleringen kunnen uiterlijk 2 werkdagen voor aanvang van levering worden doorgegeven. • Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag de cateraar de werkelijke kosten volledig doorbelasten, indien inschrijver kan aantonen dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

E. Eisen prijsstelling verkoopprijzen

Eis	Omschrijving
E.1	De inschrijver hanteert een consequent en transparant prijsbeleid voor de verkoopprijzen. De prijzen voor artikelen en diensten worden gedurende de contractperiode in onderling overleg met HHNK overeengekomen. Ter indicatie is de huidige prijslijst als bijlage H bijgevoegd.



Eis	Omschrijving
E.2	Bij de prijsberekening van de producten zijn de ingrediëtprijzen, opslag, derving en BTW opgenomen in de verkoopprijs.
E.3	Cateraar bepaalt de opslagpercentages t.b.v. de verkoopprijzen in overleg met de opdrachtgever. Er wordt rekening gehouden met een assortiment in verschillende prijsklassen zodat het ook mogelijk is dat mensen met een klein besteedbaar budget een volwaardige lunch kunnen nuttigen.
E.4	De prijzen van het restaurant worden in principe 1x per jaar, op 1 januari, bijgesteld. De cateraar stelt jaarlijks een nieuw voorstel op voor de verkoopprijzen in het komende jaar. Deze worden uiterlijk drie maanden vóór 1 januari ter goedkeuring aan HHNK voorgelegd. De voorstellen worden schriftelijk onderbouwd aangeleverd.
E.5	Zout, peper, mayonaise, ketchup, curry, smaakversterkers (zoals a.s. mosterd, ketjap, etc.) en andere sauzen wordt gratis verstrekt in het bedrijfsrestaurant. Deze verstrekkingen worden op basis van de kostprijs aan HHNK op rekening doorbelast. Dressings, oliën en sauzen voor de saladebar zijn opgenomen in de prijzen voor de salades.

F. Eisen maatschappelijk verantwoord ondernemen

Vanuit de MVI-criteriatool van PIANOo zijn de volgende eisen opgenomen. Voor een uitgebreide toelichting op de verschillende eisen wordt verwezen naar bijlage I.

Eis	Omschrijving
F.1	Een veganistische en twee vegetarische opties zijn verplicht en staan als eerste vermeld in de banquetingmap. Niet vegan/vega opties moeten op verzoek door inschrijver worden aangeboden
F.2	Minimaal 50% van de eenvoudige dierlijke producten voldoet aan milieu- en dierenwelzijnsriteria. Dit wordt elk kwartaal gerapporteerd aan opdrachtgever en maakt onderdeel uit van de KPI's.
F.3	Van de plantaardige producten voldoet minimaal 50% aan milieueisen. Dit wordt elk kwartaal gerapporteerd aan opdrachtgever en maakt onderdeel uit van de KPI's.
F.4	Palmolie en soja voldoen aan milieu-, sociale en ontbossingsvrije eisen.
F.5	Indien van toepassing: Koffie, thee en cacao voldoen aantoonbaar aan milieu- en ontbossingsvrije eisen. In principe worden koffie en thee bij de leverancier van de warme drankenautomaten ingekocht.
F.6	Aanbod en presentatie bedrijfsrestaurant: 60% gezondere keuzes volgens het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum.
F.7	Er wordt periodiek het verspillingspercentage bij banqueting en in de keuken gemeten en geanalyseerd. Dit wordt elk kwartaal gerapporteerd aan opdrachtgever en maakt onderdeel uit van de KPI's.
F.8	In het restaurant wordt gratis kraanwater voor de gasten aangeboden.
F.9	Voertuigen voor vervoer van goederen en dienstverleners voldoen tenminste aan emissieklasse 6.



Eis	Omschrijving
F.10	De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de Opdracht een norm van minimaal 25% Social Return op de in te zetten personeelsuren gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het percentage wordt berekend over de opgegeven uren op het Prijzenblad, tab Personeelskosten, incl. de uren van de cateringmanager, maar exclusief de uren van de SROI.

G. Eisen presentatie en promotie

Eis	Omschrijving
G.1	Jaarlijks inventariseert cateraar de hoeveelheden en de staat van de ingezette middelen, materialen en inventaris t.b.v. de cateringvoorzieningen. In overleg wordt vastgesteld of extra middelen, materialen of inventaris worden aangeschaft door HHNK.
G.2	De aangeboden artikelen/producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. Promotieële uitingen vinden plaats met gepaste bescheidenheid en met toestemming van HHNK.
G.3	De cateraar presenteert zich in de eigen huisstijl conform de wensen en passend bij de uitstraling van HHNK.
G.4	De prijs van de producten moet goed zichtbaar zijn. Daarnaast is het wenselijk om een zichtbare aanduiding van het type product te presenteren, zoals gezond, vegetarisch, veganistisch, biologisch, halal, etc. Ook allergieën worden aangeduid.
G.5	Van inschrijver wordt verwacht dat de gasten worden geïnformeerd over duurzaamheid, duurzame initiatieven en gezonde voeding.
G.6	HHNK wenst variatie in het assortiment. Door cateraar mogen hiervoor acties worden ingezet. Van cateraar wordt creativiteit verwacht t.a.v. de invulling van de acties.

H. Eisen inkoop, productie, milieu en afval

HHNK is als eigenaar van het afval verantwoordelijk voor aanbidding van het afval volgens wettelijke voorschriften. HHNK beheert het contract met afvalleverancier(s). HHNK streeft ernaar het afval zoveel mogelijk te scheiden bij de bron (plastic, papier/ karton, GFT-afval, restafval, glas, chemisch afval, glasafval, swill).

Eis	Omschrijving
H.1	Cateraar geeft in de dagelijkse bedrijfsvoering uitvoering aan dit beleid en denkt proactief mee met HHNK over mogelijke verbeteringen.
H.2	Cateraar draagt zorg voor de inzameling van oliën en vetten en laat deze ophalen door een erkend vetverwerker.
H.3	Cateraar is verplicht de door HHNK beschikbaar gestelde opslagfaciliteiten te gebruiken en dient daarbij een goed evenwicht te vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van de producten en de door (de leverancier van) de cateraar te maken transportkilometers.
H.4	Uitgangspunt voor de productie en distributie van voedingsmiddelen is de meest efficiënte methode in combinatie met het te bieden assortiment en vindt conform vigerende wet- en regelgeving plaats.
H.5	Cateraar is continu op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO ₂ -uitstoot te minimaliseren.



I. Eisen personeel en organisatie

Eis	Omschrijving
I.1	Het door de huidige cateraar bij HHNK tewerkgestelde personeel valt onder de geldende CAO voor contractcatering en wordt conform beloond. Cateraar verbindt zich ten opzichte van HHNK te gedragen conform artikel 10 van de CAO voor de contractcatering omtrent werkgelegenheid bij contractwisseling. In bijlage J is het ingevulde standaard mutatieformulier overname personeel toegevoegd.
I.2	HHNK verwacht van de inschrijver ondernemerschap, een horecamatige aanpak en een proactieve houding. Daarnaast stelt HHNK hoge eisen aan professionaliteit, gastvrijheid, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit aan het cateringteam. Het management van de inschrijver initieert verbetervoorstellen die de dienstverlening kunnen optimaliseren en beschikken over een groot meedenkend vermogen. Daarnaast krijgt de cateringmanager op locatie de vrijheid om veranderingen of aanpassingen in het concept door te voeren zonder dat deze het opgelegd krijgt vanuit het hoofdkantoor van de cateraar.
I.3	De inschrijver draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document en andere aanbestedingsdocumenten kan worden voldaan. De inschrijver is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
I.4	Alle bij HHNK ingezette catering medewerkers zijn vakbekwaam en geschoold. Cateraar draagt zorg voor een jaarlijks opleidingsplan om kennis en vaardigheden van de ingezette catering medewerkers op peil te houden. Cateraar kan indien door HHNK gewenst dit opleidingsplan overhandigen
I.5	Alle bij HHNK ingezette catering medewerkers zijn betrouwbaar en beschikken over een VOG. Jaarlijks bevestigt cateraar dat medewerkers hieraan voldoen. Bij de start van een medewerker mag de VOG verklaring niet ouder zijn dan 6 maanden en is voor rekening van inschrijver.
I.6	Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel wordt uitsluitend gebruik gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (hetzelfde functieniveau)
I.7	De inschrijver stelt voor het dagelijks management een locatiemanager/-beheerder aan die verantwoordelijk is voor de goede uitvoering van de dienstverlening. Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze persoon wordt deze adequaat vervangen. HHNK wordt hierover geïnformeerd.
I.8	De locatiemanager/-beheerder is het directe aanspreekpunt voor HHNK. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe locatiemanager/-beheerder wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan HHNK. De inschrijver zorgt ervoor dat deze (nieuwe) locatiemanager/-beheerder goed wordt ingewerkt.
I.9	Elke vast ingezette catering medewerker krijgt bij indiensttreding een toegangspas welke toegang verschaft tot de ruimtes waartoe cateraar geautoriseerd is. Voor elke nieuw uitgegeven toegangspas en/of harde sleutel dient te worden getekend. Bij defect raken van de elektronische pas of harde sleutel door onzorgvuldig gebruik, verlies of diefstal brengt HHNK directe schade in rekening bij cateraar.
I.10	Alle bij HHNK ingezette medewerkers beheersen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift.



Eis	Omschrijving
I.11	De cateringmanager en diens vervanger beschikken over basiskennis Topdesk (binnen 2 weken na start van de overeenkomst of indiensttreding). Dit wordt door HHNK middels een korte training uitgelegd tijdens de implementatiefase.
I.12	De cateraar en haar personeel zijn geheimhouding verschuldigd over alle aangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen in de gebouwen van HHNK ter kennis komen.
I.13	Cateraar draagt er zorg voor dat haar personeel bekend is met de geldende veiligheidsinstructies, signaleringen, ontruimingsplattegronden op de HHNK-locaties
I.14	De cateringmedewerkers dienen uniform gekleed te zijn in schone, beschermende, herkenbare en representatieve bedrijfskleding van cateraar.
I.15	Alle cateringmedewerkers dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren conform de wettelijke eisen.
I.16	Inschrijver is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar werknemers. Indien uit het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door inschrijver leidt tot een boete voor HHNK, zal deze boete bij inschrijver worden verhaald. Tevens is inschrijver verantwoordelijk voor het, ten behoeve van de locatie(s) van HHNK, digitaal beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen conform de AVG. Indien het een medewerker betreft buiten de EU, dan ontvangt HHNK een geldig legitimatiebewijs. Dit is verplicht vanuit de wet Arbeidsvreemdelingen.

J. Eisen overleg en communicatie

Eis	Omschrijving
J.1	Cateraar stelt een locatiemanager aan die, in eerste aanleg, contact onderhoudt over de operationele gang van zaken en uitvoering van de overeenkomst met een door HHNK aan te wijzen contactpersoon. De account-/regiomanager van de cateraar onderhoudt contact op tactisch en strategisch gebied.
J.2	De cateraar beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten. De cateraar is verantwoordelijk voor het actief informeren en het geïnformeerd houden van gasten en HHNK over het bestaan en de werking van de procedure.

K. Eisen kwaliteit en schoonmaak

Eis	Omschrijving
K.1	Van inschrijver wordt een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De inschrijver houdt zich aan de eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld in hiervoor vigerende wet- en regelgeving.
K.2	Cateraar toont aan dat zij voldoen aan de hygiënecode voor contractcatering.
K.3	Inschrijver meet de kwaliteit (HACCP en Hygiëne) minimaal 1x per jaar intern. Tevens laat inschrijver minimaal eenmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met HHNK. De inschrijver geeft hierbij in een plan de verbeterpunten aan inclusief de verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die HHNK verwijtbaar zijn, geeft inschrijver dit onderbouwd aan.



Eis	Omschrijving
K.4	HHNK behoudt zich het recht voor om structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek, een mystery guest onderzoek.
K.5	De cateraar beheert de aan hem door HHNK beschikbaar gestelde ruimtes en voorzieningen als een goed huisvader
K.6	Cateraar is verantwoordelijk voor het schoonhouden van alle aan cateraar beschikbaar gestelde ruimtes, alsmede de middelen en inventaris conform de voorwaarden in dit programma van eisen en is verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van: • Uitgifteruimte inclusief apparatuur • Keuken- en opslagruimte • Spoelkeuken, inclusief afruimwagens en spoelmachine • Afwas/serviesgoed, bestek en keukenmaterialen • Tafels en stoelen in het restaurant kruimel- en vlek vrij gedurende de hele dag • Overige ruimte in beheer van cateraar.
K.7	Vloeren van de uitgifteruimte, keuken- en opslagruimtes en spoelkeuken worden door de cateraar schoongemaakt. In genoemde ruimtes hoeft cateraar geen schoonmaakwerkzaamheden boven de 1.80 meter te verrichten. Uitzondering hierop zijn de afzuigkaproosters, die wel in de periodieke schoonmaakwerkzaamheden van de cateraar meegenomen dienen te worden. Hierbij zal de schoonmaakdienstverlener deze roosters vooraf demonteren.
K.8	Het periodiek uit te voeren schoonmaakwerkzaamheden zoals dieptereiniging, glasbewassing, specialistische vloerreiniging zijn de verantwoordelijkheid van HHNK.
K.9	Werkzaamheden als gevolg van storingen, (periodieke) onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden zijn de verantwoordelijkheid van HHNK. Hierbij kan gedacht worden aan storingen of onderhoud aan apparatuur/ruimtes die aan cateraar beschikbaar zijn gesteld.
K.10	Vóór, tijdens en na de uitvoering van genoemde werkzaamheden werkt cateraar mee ten behoeve van de uitvoering van deze werkzaamheden door derden. Hierbij valt te denken aan het tijdens werktijd her beschikbaar stellen van, het leeg- en inruimen van apparatuur of ruimtes, verplaatsen en terugplaatsen van meubilair, apparatuur, etc.

L. Eisen betaalwijze, facturatie, administratie en managementinformatie

Eis	Omschrijving
L.1	HHNK wenst gebruik te maken van de kassa's van de cateraar. In het huidige contract wordt gebruik gemaakt van drie onbemande kassa's. De wijze van afrekenen (bemand of onbemand) wordt overgelaten aan de cateraar. Er wordt contactloos of met PIN afgerekend. Er kan niet contant betaald worden en ook niet op rekening.
L.2	De kosten voor de kassa-apparatuur inclusief alle randapparatuur dienen opgenomen te zijn in de algemene kosten van de begroting.
L.3	Voor aanvragen van maatwerkservices worden de werkelijke kosten doorberekend.
L.4	Facturering van de in- en verkoop van de ingrediëntskosten vindt achteraf maandelijks plaats. Op de factuur staat een referentie vermeld die jaarlijks verzonden wordt door de contractbeheerder van Opdrachtgever aan de cateraar. Daarbij is een specificatie toegevoegd van de ingekochte producten en verkopen.



Eis	Omschrijving
L.5	De factuur omvat tenminste de wettelijke gegevens van de Belastingdienst.
L.6	De inschrijver verstrekt per kwartaal een financieel verslag. Het verslag bevat minimaal te volgende aspecten: • Exploitatieoverzicht met financiële resultaten, uitgesplitst per maand i.r.t. begroting • Aantal gasten en gemiddelde besteding per maand • Voortgang KPI's • Klachten, suggesties en verbeterplan
L.7	In de begroting worden de volgende posten opgenomen: • Ingrediëntkosten • Personele kosten ten behoeve van de reguliere cateringactiviteiten. In de opbouw van het integrale uurtarief wordt minimaal rekening gehouden met de functie en uurtarief. In het uurtarief wordt minimaal het volgende opgenomen: het percentage vakantietoeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc., zijn opgenomen in het uurtarief • Algemene kosten. Dit zijn kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie verstrekt worden of worden verwerkt in (gratis) verstrekkingen. Vaste en variabele kosten worden bij onderscheiden. Alle algemene kosten zijn opgenomen in de begroting en weergegeven in het prijzenblad • Management fee/beheervergoeding • Omzet

M. Eisen contractvorm en indexatie

Eis	Omschrijving
M.1	HHNK wenst de exploitatie te verrekenen op basis van een open boek calculatie met resultaatverplichting HHNK wenst te werken met een open boekstelsel op de ingrediëntskosten, maar met een vaste aanneemsom op de personeelskosten, algemene kosten en management fee.
M.2	De inschrijver heeft het Prijzenblad (bijlage 1 van de Inschrijvingsleidraad) volledig en conform de instructies ingevuld.
M.3	Indexering vaste en variabele algemene kosten en management fee: Per 1 januari van het nieuwe jaar, mogen deze kosten jaarlijks worden geïndexeerd met ten hoogste het CBS indexcijfer Consumentenprijzen met de prijsindex (2015 = 100) voor Cateringdiensten (111000) met de laatst vastgestelde jaarmutatie. De verkoopprijzen mogen jaarlijks met hetzelfde indexcijfer als hierboven weergegeven verhoogd.
M.4	Indexering personeelskosten: Per 1 januari, mogen deze kosten jaarlijks worden geïndexeerd met ten hoogste het CBS indexcijfer CAO-lonen, contractuele loonkosten arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), Bedrijfstakken/branches A-U (alle economische activiteiten), Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen, Cao-sector particuliere bedrijven , met de laatst vastgestelde jaarmutatie.



Eis	Omschrijving
M.5	Indexeringsverzoeken worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met HHNK. De indexeringen worden drie maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar ter goedkeuring aan HHNK aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van HHNK. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2027.

N. Eisen contractmanagement

Eis	Omschrijving
N.1	Met cateraar worden Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) afgesproken.
N.2	Gedurende de contractperiode worden per kwartaal de status van de KPI's besproken met contractbeheerder en cateraar.
N.3	De volgende KPI's worden minimaal gemonitord: • Percentage inzet Social Return • Percentage enkelvoudige dierlijke producten wat voldoet aan milieu- en dierenwelzijnsriteria • Percentage plantaardige producten wat voldoet aan milieueisen • Percentage aanbod gezondere keuze • Verspillingspercentage bij banqueting en in de keuken • Reductie CO₂-uitstoot • Bijscholing/opleiding cateringmedewerkers

O. Juridische kaders

Eis	Omschrijving
O.1	De in bijlage 4 bij de Inschrijvingsleidraad opgenomen contractdocumenten bevatten uitsluitend voorwaarden die door Aanbesteder dwingend worden voorgeschreven. Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver met het bepaalde in de contractdocumenten akkoord.
O.2	De in bijlage 4 opgenomen contractdocumenten kunnen – alvorens deze door Inschrijver worden ondertekend – door Aanbesteder gewijzigd worden en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in artikel 2.3.2 van de Inschrijvingsleidraad. De gewijzigde en/of aangepaste contractdocumenten zullen de Inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.



5 Bijlagen

Nr.	Omschrijving
A	Plattegrond begane grond centraal kantoor
B	Tekening buffet
C	Overzicht keukenapparatuur centraal kantoor
D	Overzicht reserveringen t.b.v. directie en bestuur in 2024
E	Overzicht van bestuursvergaderingen 2025
F	Overzicht huidige standaard vergaderlunches
G	Overzicht bestellingen catering 2024
H	Overzicht van prijzen van het buffet 2025
I	Toelichting MVI criteria
J	Mutatieformulier overname personeel
K	Top 15 meest verkochte producten 2024