

Programma van eisen

Cateringdiensten en werk café



Inhoudsopgave

Programma van eisen	4
1 Bedrijfsrestaurant	4
1.1 Lunchvoorziening	4
1.2 Luxe koffievoorziening als ontmoetingsplek	6
1.3 Uitgangspunten	6
1.4 Assortiment	8
2 Banqueting	9
2.1 Vergaderservice	9
2.2 Lunchservice	11
2.3 Bijeenkomsten	13
3 Warme drank automaten	15
4 Algemene eisen	16
4.1 Inkoop en goederenbeheer	16
4.2 Schoonmaak	18
4.2.1 Dagelijkse Schoonmaak	18
4.2.2 Relatie met schoonmaakorganisatie	19
4.2.3 Plagiedierbestrijding	20
4.2.4 Schoonmaakmiddelen, veiligheid en veiligheidsbladen	20
4.3 Personeel	21
4.3.1 Algemeen	21
4.3.2 Medewerkers	21
4.3.3 Afwezigheid	23
4.3.4 Huisregels	23
4.3.5 Bedrijfskleding	25
4.3.6 Werkrooster	25
4.3.7 Instructie	26
4.4 Organisatie	26
4.4.1 Bereikbaarheid	26
4.4.2 Overlegstructuur	27
4.4.3 Managementinformatie	28
4.5 Reserveringprocedure	29
4.6 Social Return On Investment	30
4.7 Kwaliteit, controle en borging	33
4.7.1 Klachten	33

4.7.2	Kwaliteitscontrole door Opdrachtgever	33
4.8	Duurzaam ondernemen.....	33
4.8.1	Verpakkingen en afval.....	33
4.8.2	Veiligheid, gezondheid en hygiëne	33
4.8.3	Milieubeleid	34
4.9	Contractvorm en financiën.....	35
4.9.1	Open boek contract	35
4.9.2	Kostenbegroting.....	35
4.9.3	Verrekening banqueting voorzieningen	37
4.9.4	Facturering, verzending en betaling	37

Programma van eisen

Dit document beschrijft de eisen waaraan de aanbieder van de leverancier van cateringdiensten en werk café minimaal moet voldoen.

In paragraaf 1 tot en met 3 vindt u de definitie van de gevraagde dienstverlening en daarmee de specifieke eisen. In paragraaf 4 vindt u de algemene eisen.

Op basis van dit programma van eisen dient de Opdrachtnemer de tarieven en de prijzen op te geven.

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke werkzaamheden voor de Opdrachtnemer worden onderscheiden en welke specifieke uitgangspunten en eisen worden gesteld aan de dienstverlening.

1 Bedrijfsrestaurant

1.1 Lunchvoorziening

De opdrachtgever heeft een bedrijfsrestaurant op de begane grond. Deze is dagelijks van 12.00 uur tot 13.30 uur geopend voor de organisatie en het bestuur van de opdrachtgever. De medewerkers (verder in deze paragraaf gasten genoemd) van het stadskantoor kunnen in het bedrijfsrestaurant, tegen betaling, lunches en (gezonde) snacks verkrijgen en nuttigen.

De lunches worden aangeboden op een uitgiftebuffet welke is opgebouwd uit diverse losse uitgiftecounters die in het verlengde van elkaar zijn opgesteld.

Voor de producten die gekoeld dienen te worden aangeboden zijn koelvitruines op de uitgiftecounters aanwezig. Achter het uitgiftebuffet is een bakwand aanwezig waar warme gerechten en snacks klaar gemaakt kunnen worden.

Aan het begin van het uitgiftebuffet is er een mogelijkheid voor de gasten om een dienblad, bestek en bord te pakken. Daarna maakt de gast op basis van self service een keuze uit de producten die gepresenteerd worden op de uitgiftecounters. Na de gemaakte keuze rekent de gast aan de kassa (alleen pin) de lunch af bij één van de twee kassa-units, waarna de gast een plaats in het zitgedeelte van het bedrijfsrestaurant opzoekt.

Bij de kassa worden (gratis) peper/zout, sambal, mosterd en stuks fruit aangeboden.

Na het nuttigen van de lunch brengt de gast het dienblad met het vuile serviesgoed naar een verzamelpunt. De gast ontdoet zijn dienblad van het afval (gescheiden) en plaats het dienblad in de hiervoor bestemde regaalwagen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de regaalwagens naar de

spoekeuken worden gebracht en verzorgt vervolgens de verdere reiniging van al het serviesgoed (en dienbladen). In het restaurant staan in totaal vier regaalwagens.

1.2 Luxe koffievoorziening als ontmoetingsplek

De Opdrachtgever streeft ernaar om binnen het bedrijfsrestaurant een aantrekkelijke ontmoetingsplek te creëren, voorzien van een luxe koffievoorziening. Hier kunnen medewerkers en bezoekers kosteloos koffie en thee verkrijgen en nuttigen.

De Opdrachtgever levert een halfautomatische espressomachine. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- De personele bezetting en bediening van de machine;
- Het fungeren als eerste aanspreekpunt bij storingen;
- Het zelfstandig melden van storingen bij de leverancier van de machine.

De luxe koffievoorziening is bij aanvang van de overeenkomst geopend van maandag tot en met vrijdag, van 08.00 uur tot 11.30 uur.

De luxe koffievoorziening voorziet minimaal in de volgende warme drank:

- Koffie;
- Espresso;
- Cappuccino (zowel koemelk als een plantaardige variant);
- Cafeïnevrije koffie;
- Thee in diverse smaken.

Tijdens de eerste twee jaar van de overeenkomst zal in samenwerking met Opdrachtnemer onderzocht worden in welke vorm de luxe koffievoorziening zal worden geïntegreerd in het bedrijfsrestaurant. In uw begroting dient u rekening te houden met de personeelskosten en eventuele andere kosten die u nodig acht voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden in relatie tot de (tijdelijke) luxe koffievoorziening.

De ingrediënten en benodigdheden worden door de Opdrachtnemer ingekocht bij een leverancier die in overleg met Opdrachtgever is bepaald en de kosten worden maandelijks achteraf door de Opdrachtnemer in rekening gebracht bij de Opdrachtgever:

- Koffiebonen;
- Suikersticks;
- Melkcups;
- Barista melk en minimaal één plantaardige variatie;
- Creamersticks;
- Cappuccino Topping;
- Diverse smaken luxe thee.

1.3 Uitgangspunten

Algemeen

- In het stadskantoor van de Opdrachtgever zijn ongeveer 425 medewerkers werkzaam die gedeeltelijk thuiswerken, waarvan gemiddeld 85 medewerkers per dag gebruik maken van de lunchvoorzieningen in het bedrijfsrestaurant met een gemiddelde besteding van €3,35

inclusief btw;

- In de luxe koffievoorziening worden gemiddeld 250 consumpties per dag verstrekt;
- In het bedrijfsrestaurant zijn bij aanvang ca. 100 zitplaatsen;
- Het bedrijfsrestaurant is volledig ingericht, maar tijdens de eerste twee jaar van de overeenkomst zal in samenwerking met Opdrachtnemer worden toegewerkt naar een nieuwe inrichting die past bij een nieuw concept van werkcafé met minder zitplaatsen, maar wel meer verschillende soorten zit-, werk- en overlegplekken;
- De keuken van het bedrijfsrestaurant heeft de gebruikelijke duurzame apparatuur welke minimaal noodzakelijk is om de geleverde service uit te voeren. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor het onderhoud en reparatie van de duurzame inventaris. Ten aanzien van het onderhoud en/of reparatie heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid en is eerste aanspreekpunt voor het door de Opdrachtgever (gecontracteerde) bedrijf welke verantwoordelijk is voor onderhoud en reparatie. Door de Opdrachtnemer wordt de opdracht bon van de reparatie afgetekend en afgegeven aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever niet in het bezit is van een goedgekeurde opdracht dan zal de factuur niet worden betaald. Apparatuur die aan einde van de levensduur is, wordt in overleg met Opdrachtnemer vervangen.
- Vaste kosten zijn op basis van de huidige situatie. Door een lopend project binnen de organisatie kan de situatie wijzigen, waardoor de vaste kosten mogelijk ook veranderen.
- Indien hiertoe aanleiding bestaat, dient Opdrachtnemer een voorstel voor gewenste investeringen in. Hieronder worden verstaan: aanpassingen en/of toevoegingen aan de bouwkundige situatie, duurzame investeringen. Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever voor een goede besluitvorming. Als bijlage bij de jaarlijkse begroting dient een advies voorstel voor investeringen te zijn opgenomen.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het duidelijk weergeven van prijslijsten en het recent houden daarvan. De prijzen dienen overeen te komen met dat wat is afgesproken. De Opdrachtgever stelt voor het eventuele printen van de prijslijsten print- en kopieerfaciliteiten ter beschikking.
- De Opdrachtnemer kan van elk product aangeven of dit behoort tot gezonde voeding.
- De aankleding van het restaurant en de luxe koffievoorziening zal in overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer plaatsvinden. De kosten voor de aankleding van het restaurant en de luxe koffievoorziening zijn voor de Opdrachtgever.
- Eventuele reclame-uitingen mogen alleen na toestemming van Opdrachtgever worden aangebracht. De kosten voor de reclame-uitingen zijn voor de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de actuele menukaart (voor die week) bij het uitgifte buffet zichtbaar aanwezig is en levert een bestand aan voor plaatsing op intranet.
- Opdrachtgever stelt algemene voorzieningen zoals water, elektra, telefoon, werkplek met docking-scherm, print- en kopieerfaciliteiten om niet aan de Opdrachtnemer ter beschikking voor het optimaal functioneren van de restauratieve dienst.

Klein-inventaris

De Opdrachtgever zal ten behoeve van het optimaal functioneren van de restauratieve dienst klein-inventaris zoals keukenmateriaal, bestek, porselein en glaswerk ter beschikking stellen. De Opdrachtnemer dient zelf bij te houden indien er klein-inventaris kwijt is geraakt dan wel kapot is gegaan.

Indien de oorzaak van de vervanging is gelegen in veelvuldig verlies of breuk, mag de Opdrachtgever dit aangeven bij de Opdrachtnemer en aandringen op maatregelen om dit tegen te gaan.

Betaalwijze

In het restaurant van Opdrachtgever dient alleen betaald te gaan worden met pin of op rekening per afdelingscode. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle benodigde apparatuur. Communicatielijnen zijn aanwezig. Alle kassasystemen en apparatuur zullen van de Opdrachtnemer worden gehuurd. U dient de huurkosten gespecificeerd aan te geven in de kostenopgave. Eventuele onderhoudskosten dienen hierin te zijn opgenomen.

1.4 Assortiment

Het aanbod bestaat uit een gevarieerd assortiment van lunch artikelen, gezonde tussendoortjes en een saladebar. Het vastgestelde assortiment dient beschikbaar te zijn gedurende de openingstijden van het restaurant. De openingstijden van het restaurant zijn in paragraaf 1.1 opgenomen.

De Opdrachtnemer houdt bij samenstelling van het dagelijkse assortiment rekening met het aanbieden van een substantieel aandeel aan vegetarische, veganistische, plantaardige en glutenvrije producten of opties. Andere dieetopties in overleg.

Een saladebar, op basis van zelfbediening, dient onderdeel te zijn van het dagelijkse aanbod. De saladebar bestaat uit basis ingrediënten en minimaal twee aangemaakte salades. In overleg met de Opdrachtgever wordt een standaardmaat saladeschaaltje met een vaste prijs bepaald en daarnaast (tegen meerprijs) eventueel een keuze uit 1 of meer luxe supplementen, zoals vlees, vis of kaas.

Tevens worden er dagelijks twee soepen, helder en gebonden, aangeboden, waarbij indien van toepassing standaard gebruik gemaakt wordt van plantaardige room en glutenvrije bindmiddelen. Vers gemaakte soep heeft hierbij de voorkeur.

De kosten ten behoeve van gratis verstrekkingen zoals peper, zout, olie, azijn, dressings en servetten, dienen te zijn opgenomen in de begroting onder inkoopkosten ingrediënten.

Het lunchassortiment en alle overige verstrekkingen zoals beschreven in dit Programma van Eisen dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland en de ambitie van de Opdrachtgever, zoals beschreven in paragraaf 4.1 van dit document.

Assortimentswijzigingen

Opdrachtnemer stelt het assortiment in overleg met Opdrachtgever samen en kan in overleg

gedurende de looptijd van de overeenkomst aanpassingen, speciale acties e.d. in het assortiment doorvoeren. De Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk of wijzigingen, speciale acties e.d. in het assortiment kunnen plaatsvinden.

Prijsbeleid

- De verkoopprijzen van het lunchassortiment dienen als volgt te worden vastgesteld:
- Verkoopprijs ingrediënten 'gezondere keuze' = inkoopprijs ingrediënten + 4% derving
- + 0% opslag + 9% BTW.
- Verkoopprijs ingrediënten 'minder gezonde keuze' = inkoopprijs ingrediënten + 4% derving + 25% opslag + 9% BTW.
- Eventuele extra versnaperingen kunnen tegen dagprijs worden verstrekt.
- Een overzicht van de actuele verkoopprijzen wordt jaarlijks na doorvoering van de jaarlijkse prijsaanpassing aan Opdrachtgever verstrekt.

Prijswijzigingen

De Opdrachtnemer stelt, indien noodzakelijk, jaarlijks uiterlijk op 31 oktober van het lopende contractjaar, op basis van de prijsbepalingsmethode zoals hiervoor omschreven, voorstellen op voor de verkoopprijzen in het komende jaar. De voorstellen dienen schriftelijk en onderbouwd te worden aangeleverd. Overeengekomen verkoopprijzen gaan in per aanvangsdatum van de overeenkomst

Indien de Opdrachtnemer signaleert dat een structurele verandering van de marktomstandigheden (betreffende ingrediëntprijzen) een wijziging van de verkoopprijzen vereist, dient de Opdrachtnemer dit direct aan de orde te stellen bij de Opdrachtgever. De bandbreedte van veranderende marktomstandigheden wordt gesteld op 10%. Prijswijzigingen worden slechts na overleg met en goedkeuring van de Opdrachtgever doorgevoerd.

2 Banqueting

De lunchservice, vergaderservice en de bijeenkomsten (drank, bittergarnituur enz.), worden voor aanvang van het cateringcontract door de Opdrachtnemer opgenomen in een banquetingmap.

Bij een wijziging van de voorzieningen dient de banquetingmap binnen tien werkdagen door de Opdrachtnemer te worden aangepast. Hiertoe dient vooraf goedkeuring van de direct verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever te worden verkregen. In de banquetingmap worden de service-levels, de reserveringsprocedure, de productbeschrijving, de prijsstelling en (indien noodzakelijk) de betalingsmogelijkheden opgenomen.

2.1 Vergaderservice

De vergaderservice is van toepassing op de volgende ruimten:

- Fractiekamer BG.K13.13: ± 10 personen;
- Fractiekamer BG.K13.14: ± 12 personen;
- Fractiekamer BG.K13.16: ± 12 personen;

- Fractiekamer BG.K13.17: ± 14 personen;
- Fractiekamer BG.K13.18: ± 14 personen;
- Fractiekamer BG.K02.01: ± 12 personen;
- Fractiekamer V1.K09.09: ± 8 personen;
- Raadzaal BG.K11.01: ± 130 personen;
- B&W kamer V1.K01.18: ± 10 personen;
- Instructieruimte V1.K01.17: ± 24 personen;
- Kamers collegeleden (totaal 6 kamers op V1)

De vergaderservice wordt door de medewerkers van de Opdrachtnemer uitgevoerd. De volgende typen vergaderservice dienen te worden aangeboden:

Type	Gemiddeld 2 kopjes koffie/thee per persoon, totaal 6 personen
Vergaderservice compleet	<ul style="list-style-type: none"> • koffie • thee • kan kraanwater met vers fruit, munt of gember • suiker, zoetjes, melk
Vergaderservice water	<ul style="list-style-type: none"> • kan kraanwater met vers fruit, munt of gember

De werkzaamheden bestaan uit:

- Koffie en thee zetten en thermoskannen vullen;
- Waterkan vullen met water uit de kraan;
- Kopjes, schoteltjes, theelepels, suiker en koffiemelk/creamers, theezakjes en thermoskannen serveren op dienblad en klaarzetten op vergadertafels;
- Eventuele extra gewenste verstrekking (bijv. frisdrank, melk, (verpakte) koekjes en/of verfrissende snoepjes) verzorgen;
- Wegbrengen naar en ophalen van de opgegeven ruimten;
- Reinigen van de bovenbladen van de tafels;
- Kruimelvrij maken van de stoelen en banken;
- Bij eventuele grotere vervuilingen, dit signaleren en doorgeven aan het bodeteam;
- Afval verwijderen;
- Afwassen vuil serviesgoed;
- Administratieve verwerking;

Bijzonderheden

De vergaderservice vindt op afroep plaats door middel van reservering in TOPDesk. De reguliere vergaderservice dient geleverd te kunnen worden in voorgenoemde ruimten tussen 08.15 uur en 17.00 uur. De dienbladen met koffie/thee en overige benodigdheden dienen minimaal 10 minuten en maximaal 30 minuten voor aanvang van de vergaderingen klaargezet te worden door de

Opdrachtnemer.

U dient na gunning een voorstel voor een vast verrekentariaf (het totale tarief waarvoor de werkzaamheden en de te produceren producten geleverd worden als mede alle bijkomende kosten, inclusief de ingrediëntkosten) te geven voor bovenstaande vergaderservice t.b.v. interne verrekening en levering aan externe gebruikers van vergaderruimten in het stadskantoor. In bijlage 1 Prijzenblad vindt u een schatting van het aantal vergaderservices (en personen per vergadering) per jaar.

Koffie en thee dient fair-trade te zijn. De koffie en thee voor de vergaderservice en het bedrijfsrestaurant dient ingekocht te worden door Opdrachtnemer.

2.2 Lunchservice

Lunchservice kan plaatsvinden in de ruimten genoemd onder paragraaf 2.1 en het bedrijfsrestaurant.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende typen lunches oplopend in prijs per persoon, welke door de Opdrachtnemer worden verzorgd. De diverse lunches dienen te zijn opgenomen in de banquetingmap. De werkzaamheden voor de interne lunches zijn:

- Het bereiden en samenstellen van de lunches (geserveerd op schalen);
- Het servies en het bijbehorende bestek en servetten klaarzetten;
- Drank in karaffen klaarzetten;
- Wegbrengen naar en ophalen van de opgegeven ruimten;
- Reinigen van de bovenbladen van de tafels;
- Kruimelvrij maken van de stoelen en banken;
- Bij eventuele grotere vervuilingen, dit signaleren en doorgeven aan het Bodeteam;
- Lunchafval uit de ruimte verwijderen;
- Afwassen vuil serviesgoed;
- Administratieveverwerking.

Bijzonderheden

De lunchservice vindt op afroep plaats door middel van reservering in TOPDesk. De reguliere vergaderservice dient geleverd te kunnen worden in voorgenoemde ruimten tussen 11.00 uur en 14.00 uur. De dienbladen met lunch en overige benodigdheden dienen op het aangevraagde tijdstip klaargezet te worden door de Opdrachtnemer.

U dient na gunning een voorstel voor een vast verrekentariaf (het totale tarief waarvoor de werkzaamheden en de te produceren producten geleverd worden als mede alle bijkomende kosten, inclusief de ingrediëntkosten) te geven voor bovenstaande vergaderservice t.b.v. interne verrekening en levering aan externe gebruikers van vergaderruimten in het stadskantoor. In bijlage 1 Prijzenblad vindt u een indicatie van inhoud en aantal lunches (en personen per lunch) dat per jaar wordt afgenomen.

2.3 Bijeenkomsten

Bij de Opdrachtgever vindt jaarlijks een aantal bijeenkomsten (voornamelijk raadsvergaderingen, commissievergaderingen en fractievergaderingen en in minimale mate bijvoorbeeld recepties, jubilea, verjaardagen, seminars, diners enz.) plaats.

Bijeenkomsten zijn speciale gelegenheden voor (grote) groepen mensen. De grootte van de groepen varieert tussen de 10 á 200 mensen. De bijeenkomsten kunnen zowel overdag als 's avonds plaatsvinden, maar ook in de weekenden.

De Opdrachtgever kan voor deze bijeenkomsten een verzoek indienen bij de Opdrachtnemer om deze bijeenkomsten voor de Opdrachtgever te verzorgen. Dit kan onder andere van het verzorgen van diverse hapjes en drank of een warme maaltijd zijn. Ook kan het verzoek ingediend worden dat tijdens deze bijeenkomsten de Opdrachtnemer medewerkers ter beschikking stelt. Indien hiervoor personeel van de Opdrachtnemer wordt ingezet, dan kan dit separaat in rekening worden gebracht o.b.v. het all-in uurtarief catering. Dit valt niet binnen het plafondbedrag.

De werkzaamheden voor bijeenkomsten kunnen heel erg variëren. De werkzaamheden zouden bijvoorbeeld kunnen zijn (of onderdelen hiervan):

- Tafels/stoelen klaarzetten;
- Tafels voorzien van aankleding;
- Koffie en thee zetten en thermoskannen vullen;
- Verpakte koekjes en/of verfrissende snoepjes verzorgen;
- Porseleinen servies met theelepels, suiker en koffiemelk/creamers klaarzetten;
- Eventuele extra gewenste verzorging van de biertap;
- Eventuele extra gewenste verstrekking (bijv. frisdrank, melk) verzorgen;
- Eventuele extra gewenste verstrekking (bijv. maaltijden, broodjes, borrelarrangement) verzorgen;
- Het uitschenken en/of serveren van koffie/thee/frisdrank;
- Het bemensen van de biertap;
- Het bemensen van de luxe koffievoorziening;
- Wegbrengen naar en ophalen van het servies goed, drank en hapjes naar de opgegeven ruimten;
- Reinigen van de bovenbladen van de tafels;
- Kruimelvrij maken van de stoelen en banken;
- Bij eventuele grotere vervuilingen, dit signaleren aan het bodeteam;
- Administratieve verwerking.

Bijzonderheden

De borrelservice wordt gereserveerd in TOPDesk en vindt mogelijk plaats buiten de reguliere werktijden in het bedrijfsrestaurant of de raadzaal. Bij personeelsinzet na 18.00 uur en in het weekend mag volgens het uurtarief met bijbehorende toeslagen op het uurloon worden gefactureerd.

U dient na gunning een voorstel voor een vast verrekentariaf (het totale tarief waarvoor de werkzaamheden en de te produceren producten geleverd worden als mede alle bijkomende kosten, inclusief de ingrediëntkosten) te geven voor bovenstaande borrelservice en warme maaltijdservice t.b.v. interne verrekening en levering aan externe gebruikers van vergaderruimten in het stadskantoor.

In bijlage 1 Prijzenblad vindt u een indicatie van het aantal bijeenkomsten dat per jaar plaatsvindt en een voorbeeld van de inhoud van de borrelarrangementen.

Naast een borrelarrangement kan een alcoholvrij of een drankarrangement met alcohol worden besteld. De Opdrachtnemer dient er dan voor te zorgen dat deze drank in flessen geleverd wordt. De verkochte frisdrank, alcoholische drank e.d. zal op basis van nacalculatie worden verrekend. Op aanvraag dient de Opdrachtnemer een gespecificeerde offerte aan Opdrachtgever te kunnen voorleggen.

3 Warme drank automaten

De Opdrachtgever verstrekt aan de medewerkers gratis koffie, thee en chocolademelk. Dit vindt onder andere plaats middels warme drank automaten. In totaal is sprake van 13 warme drank automaten, (bij aanvang van de overeenkomst) type Espresso Omni Single van Jacobs Douwe Egberts verspreid door het stadskantoor.

De Opdrachtgever heeft zelf de leverancier van de warme drankautomaten en van de ingrediënten vastgesteld waar de Opdrachtnemer gebruik van dient te maken. Opdrachtnemer voert het beheer van de warme drank automaten uit. Dit betekent dat de vulling, de reiniging en signaalfunctie bij storingen van de automaten door de Opdrachtnemer dient plaats te vinden. Ook het beheer van de voorraad van de ingrediënten van de automaten ligt bij de Opdrachtnemer. Bestellingen van ingrediënten dienen door de Opdrachtnemer te worden gedaan bij de leverancier naar keuze van de Opdrachtgever, waarbij de facturen van de leverancier rechtstreeks naar de Opdrachtgever dienen te worden verstuurd.

Algemeen:

- De verstrekking uit de warme drank automaten dient gedurende de openingstijden van de locatie plaats te vinden.
- Medewerkers maken gebruik van een eigen of bedrijfsmok welke door de medewerker zelf dient te worden afgewassen;
- In pantry's waar groepen met externen gebruik hebben gemaakt van bedrijfsmokken en -glazen, dient het vuile goed dagelijks te worden opgehaald en afgewassen door Opdrachtnemer en de voorraad mokken en theeglazen te worden aangevuld. Dit betreft ca. 3 pantry's.
- Per kwartaal dienen de verbruikscijfers (teller) van de warme drankautomaten (per automaat) geregistreerd te worden door de Opdrachtnemer en aan de Opdrachtgever verstrekt te worden, tenzij dit geautomatiseerd gebeurt door de koffieleverancier.
- Kleine storingen aan de warme drank automaten dienen door de Opdrachtnemer verholpen

te worden.

- Grote storingen aan de warme drank automaten dienen door de Opdrachtnemer gemeld te worden bij het bodeteam.
- Indien instructie van personeel noodzakelijk is voor kleine storingen, dan zal Opdrachtgever hier zorg voor dragen in samenwerking met de leverancier van de automaten.

In uw begroting dient u als aparte post de kosten voor het beheer van de warme drank automaten op te nemen. In de post voor de warme drankenautomaten dient u de personeelskosten en eventuele andere kosten op te nemen die u nodig acht voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden voor de warme drankenautomaten.

De automaten dienen dagelijks schoongemaakt en bijgevuld te worden. De automaten waarbij ook het bijhouden van de serviesvoorraad hoort, bevinden zich op de begane grond bij de raadzaal, op de eerste verdieping op de bestuursvleugel en op de derde verdieping in toren 1 bij een grotere vergaderruimte. Bij voorkeur wordt dit ingevuld door SROI.

4 Algemene eisen

4.1 Inkoop en goederenbeheer

Opdrachtnemer moet bewerkstelligen dat ingekochte producten aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland en de ambitie van de Opdrachtgever voldoen.

Hieronder vallen onder meer de volgende eisen:

- Eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP;
- Eisen en richtlijnen van De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit;
- Eisen en richtlijnen van het voedingscentrum;
- Eisen en richtlijnen van de FNLI (Federatie Nederlandse Levensmiddelen Industrie – Veneca) en de Hygiënecode voor de Contractcatering;
- Eisen en richtlijnen van de General Food Law (EG 178/2002) en Food Information to Consumers (FIC, EU 1169/2011) voor etikettering en allergenen;
- Eisen en richtlijnen volgend uit periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Eisen en richtlijnen Duurzaamheid en ESG:

Leveranciers

Opdrachtnemer werkt uitsluitend samen met leveranciers die alle contractuele verplichtingen met betrekking tot de te leveren producten en diensten, evenals de gestelde kwaliteitseisen, kunnen waarborgen. Daarbij gaat de voorkeur uit naar leveranciers die bewust omgaan met duurzaamheid en inzetten op een korte keten om de CO₂-uitstoot te beperken.

Voor aanvang van het contract dient Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever de criteria te overhandigen waarop de leveranciers door Opdrachtnemer worden beoordeeld en geselecteerd. Bij wijziging van deze criteria wordt de Opdrachtgever hierover onmiddellijk in kennis gesteld.

Registratie

Opdrachtnemer dient een registratie van leveranciers bij te houden. Onderdeel van deze registratie zijn minimaal:

- Contractstukken;
- Kortings- en bonusregelingen;
- Leveringsvoorwaarden (wijze van aanlevering, temperatuur, wijze van transport, tijdstippen en dergelijke);

Op verzoek kunnen de registraties door Opdrachtgever worden ingezien.

Productspecificaties

Opdrachtnemer dient in zijn organisatie bekend te zijn met de samenstelling van alle producten die bij Opdrachtgever worden verstrekt. Binnen de openingstijden van het bedrijfsrestaurant geeft Opdrachtnemer binnen 5 minuten uitsluitel of een product geschikt is om binnen bepaalde dieetvoorschriften genuttigd te worden. Buiten openingstijden van het bedrijfsrestaurant geeft Opdrachtnemer binnen 1 uur antwoord op vragen over allergenen in aangeboden producten.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor periodieke controle (minimaal 1 keer per kwartaal) van de assortimentssamenstelling en de kwaliteit van uitvoering. De Opdrachtnemer dient procedures ten aanzien van controles op schrift te stellen en op te nemen in een locatiehandboek. De resultaten van controles worden binnen twee werkweken na uitvoering van de controle schriftelijk aan Opdrachtgever overlegd. De resultaten worden in het eerstvolgende periodieke overleg door Opdrachtnemer met Opdrachtgever besproken.

De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van kwaliteitscontroles en - metingen die door Opdrachtgever of door derden in opdracht van de Opdrachtgever worden uitgevoerd.

Registratie controle producten

Opdrachtnemer dient over een registratie te beschikken, die op peil wordt gehouden om hiermee het bewijs te kunnen leveren dat de desbetreffende producten zijn gecontroleerd conform de instructie. Indien afwijkingen worden geconstateerd, rapporteert Opdrachtnemer omtrent de te nemen maatregelen ter correctie en voorkoming hiervan.

4.2 Schoonmaak

4.2.1 Dagelijkse Schoonmaak

De Opdrachtnemer dient een schoonmaakprogramma op te stellen waarin de dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden worden beschreven van:

- Productieruimte: inclusief koel- en vriesruimte, keuken(s), de uitgiftebuffetten (incl. vloer er achter) en de spoelruimten (vaatspoelkeuken);
- Opslagruimten;
- Magazijn;
- Afwas/serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;

- Tafels, stoelen en banken in het bedrijfsrestaurant en vergaderruimten voorafgaand, tijdens en na de openstelling;
- Warme drank automaten;
- Luxe koffievoorziening (meubel en apparatuur);
- Overige ruimten onder beheer van de Opdrachtnemer;
- Afvalbakken in restaurant legen;
- Afval rolcontainers buiten zetten.

Een specificatie dient gegeven te worden van:

- Aanwezige, te reinigen apparatuur;
- Reinigingsmethode (inclusief de te gebruiken middelen).

De verantwoordelijkheid voor de schoonmaak voor de gehele keuken en de luxe koffievoorziening (dus ook boven een hoogte van 1.80 meter, inclusief afzuigkappen en alle overige apparatuur) is voor de Opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient hiermee in zijn begroting rekening te houden.

Het schoonmaken van boven beschreven ruimten dient tevens als aparte post in de begroting opgenomen te worden. Het schoonmaakprogramma dient te zijn gekoppeld aan een schoonmaakrooster en een aftekenlijst, opdat inzichtelijk is dat de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om middels een kwaliteitscontrole de schoonmaakwerkzaamheden volgens het programma, het rooster en de aftekenlijst te (laten) controleren.

4.2.2 Relatie met schoonmaakorganisatie

Opdrachtnemer heeft in relatie tot het schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.

De Opdrachtnemer is ten behoeve van het dagelijkse en periodieke schoonmaakonderhoud niet verantwoordelijk voor het schoonhouden van de volgende elementen in de ruimten:

- De vloer van het restaurant;
- Meubilair in het bedrijfsrestaurant (tafelblad en stoelzitting wel!)
- Dieptereiniging van de keuken;
- De inventaris van het restaurant (exclusief tafels, stoelen en banken).

De uitvoering van de jaarlijkse dieptereiniging en incidentele reinigingen vinden plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en worden uitgevoerd door een gespecialiseerd bedrijf. Opdrachtnemer heeft hierin een signaleringstaak richting Opdrachtgever.

4.2.3 Plaaagdierbestrijding

Die ruimten die vanwege hun functie een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (in het bijzonder magazijnen), dienen door de Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden, dat de kans op aanwezigheid van plaagdieren geminimaliseerd wordt. Procedures/voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij de medewerkers van de Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever.

De plaagdierbestrijding is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Indien zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient de Opdrachtnemer direct contact op te nemen met het bodeteam.

4.2.4 Schoonmaakmiddelen, veiligheid en veiligheidsbladen

Opdrachtgever stelt normen aan de gebruikte schoonmaakmiddelen en chemicaliën door de Opdrachtnemer. De producten dienen te voldoen aan de eisen gesteld door de Arbo en Warenwetgeving en conform de regels gesteld door de Arbodienst van Opdrachtgever en de Keuringsdienst van Waren. Het schoonmaken met middelen met een zo laag mogelijke belasting voor het milieu wordt door Opdrachtgever vereist. De Opdrachtnemer dient aan te geven in welke mate de door de Opdrachtnemer in te zetten materialen en middelen hieraan voldoen.

De Opdrachtnemer is verplicht van alle te gebruiken schoonmaakmiddelen, productbeschrijvingen aan Opdrachtgever ter hand te stellen tezamen met de milieukaarten. Voordat de producten gebruikt kunnen worden dienen ze te worden goedgekeurd door de verantwoordelijke persoon van Opdrachtgever, deze behoudt zicht het recht bepaalde chemicaliën te verbieden. Van deze producten dient een boekhouding te worden bijgehouden op basis van inkopen. De rapportage van deze boekhouding dient ieder kwartaal te worden aangeleverd bij de Opdrachtgever en wel voor 13 januari, 13 april, 13 juli en 13 oktober.

Alle schoonmaakmiddelen dienen verzameld te zijn volgens in speciaal daarvoor bestemde lekbakken. Van de producten is een minimale voorraad aanwezig en ze zijn gescheiden in zure en alkalische. Middelen die niet in combinatie met elkaar gebruikt mogen en kunnen worden, mogen in geen geval bij elkaar in de lekbak worden geplaatst. De inhoud van de lekbak moet minimaal even groot zijn als de inhoud van de grootste vat plus 10% van de inhoud van de overige vaten die op de bak staan.

De werknemers die met chemicaliën omgaan, dienen een goede opleiding te hebben genoten in de vakkundige behandeling van de stoffen en de daarbij geldende voorschriften. De inhoud van de opleiding en de deelneming daaraan van de medewerkers dienen te zijn gedocumenteerd als controleerbaar document. De opleiding dient regelmatig te worden herhaald.

4.3 Personeel

4.3.1 Algemeen

- a. Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de cateringwerkzaamheden of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de door hem uit te voeren werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. Hij draagt er zorg voor dat die voortgang niet onderbroken wordt in geval van onder meer ziekte, vakantie of andere afwezigheid van zijn personeel.
- c. De uitvoering van de cateringwerkzaamheden dient gebaseerd te zijn op de werkmethoden zoals deze gebruikelijk zijn in de professionele cateringbranche.
- d. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, zal op de Opdrachtnemer worden verhaald.
- e. De cateringbeheerder/-manager, die door Opdrachtnemer ingezet wordt, dient zijn/haar werkzaamheden voor Opdrachtgever te verrichten op de locatie van Opdrachtgever.

4.3.2 Medewerkers

Het cateringteam dient zorg te dragen dat op de gestelde openingstijden van het restaurant het afgesproken assortiment beschikbaar is en wordt aangevuld. Tevens dient het cateringteam de gevraagde services binnen de gestelde uren uit te voeren.

Verder dient u rekening te houden met het volgende:

- Volgens de geldende ARBO en ISO-normering dienen er, voor de persoonlijke veiligheid van het personeel, te allen tijde passende maatregelen te worden getroffen.
- Personeel van de Opdrachtnemer dient bij tewerkstelling een zogenoemde verklaring omtrent het gedrag (VOG) te overleggen. Indien geen VOG beschikbaar komt, zal de betrokken medewerker door de Opdrachtgever worden geweigerd.
- Het personeel van de Opdrachtnemer dient zichtbaar een naamkaartje te dragen.
- Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
- Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever hierom verzoekt, een overzicht te kunnen tonen en ter beschikking te stellen, waarop van elk personeelslid, dat te werk gesteld is op één van de locaties van Opdrachtgever, het volgende is gespecificeerd:
 - NAW-gegevens
 - Geboortedatum
 - Specificatie van de gewerkte uren,
- Indien Opdrachtgever vraagt om een dergelijk overzicht dan zal dit worden gemotiveerd en indien mogelijk toegestaan worden om het overzicht te anonimiseren. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers van Opdrachtnemer meewerken aan eventuele onderzoeken en, indien van toepassing, onder andere een A1-verklaring of verblijfsvergunning kunnen overleggen.

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Alle medewerkers dienen basiskennis te hebben van de Nederlandse of Engelse taal. Leidinggevende medewerkers en de vervangers voor de leidinggevende medewerkers dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

- Het aangestelde personeel dient de vak volwassen leeftijd te hebben bereikt.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor iemand, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen. Dit zal schriftelijke kenbaar gemaakt worden aan Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer dient per kwartaal een overzicht met de tewerk gestelde medewerkers op te geven aan Opdrachtgever.

4.3.3 Afwezigheid

- a. Afwezigheid van cateringmedewerkers mag niet leiden tot het niet uitvoeren van cateringwerkzaamheden die volgens het cateringbestek dienen plaats te vinden.
- b. Afwezigheid van leidinggevendens dient adequaat te worden opgevangen en mag niet leiden tot het niet uitvoeren van cateringwerkzaamheden die volgens het cateringbestek dienden plaats te vinden. Adequaat betekent in deze dat de werkzaamheden één op één overgenomen dienen te worden door een hiervoor gekwalificeerde medewerker.
- c. Vakanties van leidinggevendens dienen minimaal 1 week van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- d. Indien blijkt dat werkzaamheden niet zijn uitgevoerd, dan is Opdrachtgever bevoegd de kosten hiervoor in mindering te brengen.
- e. Bij een kwaliteitscontrole door of namens Opdrachtgever wordt de kwaliteit gemeten volgens het cateringbestek, ongeacht of er sprake is van afwezigheid.

4.3.4 Huisregels

Algemeen:

- a. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar medewerkers, waaronder personeelsleden en voor haar werkzame derden, te allen tijde de binnen Opdrachtgever geldende gedragsregels en huishoudelijke voorschriften naleven.
- b. Opdrachtnemer verklaart op de hoogte te zijn met deze huisregels en zijn personeel daarvan in kennis te zullen stellen.
- c. De leveranciers dienen zich te melden bij de leveranciersingang. Vanaf 08.00 uur kunnen de leveranciers hier terecht. De leveranciers melden zich via de intercom bij de beveiliging, welke op zijn beurt de Opdrachtnemer in kennis stelt dat de leverancier bij de ingang is. De Opdrachtnemer verleent de desbetreffende leveranciers vervolgens toegang tot de locatie. De Opdrachtnemer tekent zelf de bon af en zorgen dat de producten direct op de juiste plaats opgeslagen worden.
- d. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangspassen van de Opdrachtgever. Verlies dient onmiddellijk door de Opdrachtnemer gemeld te worden bij de beveiliging.
- e. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.

- f. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen bekend te zijn met:
- de veiligheidsregels ter plaatse
 - de vluchtwegen
 - BHV-plan
- g. Roken en vaperen is niet toegestaan binnen in het pand en in de directe nabijheid van de locatie van de Opdrachtgever.

Specifiek voor Opdrachtnemer:

- h. Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne:
- nagels kort geknipt, schoon en goed verzorgd;
 - haardracht volgens HACCP voorschriften;
 - baarden en snorren kort geknipt, schoon en goed verzorgd.
- i. Het meenemen van goederen, behorende aan cateraar of aan Opdrachtgever, buiten het pand is al naar gelang de aard en/of gebruik ten strengste verboden, tenzij in overleg met de Opdrachtgever van te voren is afgesteld.
- j. Het gebruik van apparatuur van Opdrachtgever, met uitzondering van de ter beschikking gestelde apparatuur, is verboden.
- k. Het dragen van audio apparatuur, het dragen van caps en het anders dan ten behoeve van het werk gebruik maken van mobiele telefoons, is niet toegestaan.

4.3.5 Bedrijfskleding

- a. Opdrachtnemer dient zorg te dragen, dat het personeel inclusief dagelijkse leiding, duidelijk, representatieve en herkenbare eenduidige bedrijfskleding draagt.
- b. Bedrijfskleding voor de medewerkers uitvoering dienen te bestaan uit: blouse/overhemd, sloof, broek en gesloten en gepoetste schoenen.
- c. Bedrijfskleding voor de medewerkers dagelijkse leiding dienen te bestaan uit: blouse/overhemd, colbert, broek en gesloten en gepoetste schoenen.
- d. De bedrijfskleding moet schoon zijn.
- e. De cateringmedewerkers dienen dicht schoeisel te dragen.
- f. Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen te worden.
- g. Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding juist wordt gedragen en waar van toepassing de juiste veiligheidsvoorzieningen zijn getroffen (zoals handschoenen, veiligheidsschoenen e.d.).
- h. De kosten voor aanschaf en onderhoud van bedrijfskleding dienen opgenomen te zijn in het uurtarief.

4.3.6 Werkrooster

U dient in een werkrooster duidelijk aan te geven, wat de begintijd en eindtijd is per medewerker met daarbij genoemd de te verrichten werkzaamheden. U dient daarbij ook aan te geven indien seizoensinvloeden of specifieke periode(n) een rol spelen bij eventuele wijziging van de inzet.

In het werkrooster dienen minimaal de volgende werkzaamheden te zijn weergegeven:

- Voorbereidingen restaurant;
- Voorbereidingen warme drank automaten

- Voorbereidingen lunches;
- Voorbereiding vergaderingen;
- Werkzaamheden gedurende openingstijden van de luxe koffievoorziening;
- Werkzaamheden gedurende opening restaurant gespecificeerd in;
 - Uitgifte tijdens openstelling restaurant
 - Aanvullen counter;
 - Bereiding warme gerechten;
 - Bereiding koude gerechten;
 - Kassa bezetting.
- Afwas;
- Schoonmaakwerkzaamheden;
- Management, beheer, administratie, ontvangst goederen;
- Pauze.

4.3.7 Instructie

- a. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de leidinggevenden en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden conform de wettelijk voorschriften.
- b. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de gehanteerde werkroosters en verdeling van werkzaamheden te kunnen overleggen.

4.4 Organisatie

4.4.1 Bereikbaarheid

- a. Tijdens de uitvoering van de cateringwerkzaamheden dient er een leidinggevende van de Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
- b. Tijdens de uitvoering van de cateringwerkzaamheden dienen alle uitvoerende cateringmedewerkers van de Opdrachtnemer op de hoogte te zijn hoe zij hun leidinggevende (van de Opdrachtnemer) kunnen bereiken.

4.4.2 Overlegstructuur

De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen op diverse niveaus plaats te vinden. Voor eventuele extra overlegmomenten mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht.

Overlegniveau	Frequentie	Onderwerpen	Minimale aanwezigen
Operationeel overleg	Dagelijks (indien nodig)	<ul style="list-style-type: none">▪ dagplanning en prioriteiten	<ul style="list-style-type: none">▪ Bode (Opdrachtgever),▪ Opdrachtnemer
Tactisch overleg	Maandelijks	<ul style="list-style-type: none">• Knelpunten• Kwaliteitsissues en klachten• Aanschaf klein-inventaris	<ul style="list-style-type: none">▪ Adviseur facilitair zaken (Opdrachtgever)▪ Cateringbeheerder (Opdrachtnemer)▪ Bode
Strategisch overleg	Elke 6 weken	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit en dienstverlening• Klachtenregistratie en behandeling• Operationele en personele aangelegenheden• Realisatiecijfers vs begroting• Financiële rapportages en toelichting	<ul style="list-style-type: none">▪ Adviseur facilitaire zaken (Opdrachtgever)▪ Operationeel manager (Opdrachtnemer)
Contractoverleg	Minimaal 1x per jaar	<ul style="list-style-type: none">• Realisatiecijfers kwartaal/jaar vs begroting• Evaluatie contractuele afspraken• Duurzame investeringen• Personele organisatie• Toekomstige ontwikkelingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Adviseur facilitair zaken (Opdrachtgever)▪ Afdelingshoofd (Opdrachtgever)▪ Beslissingsbevoegde vertegenwoordigers▪ Operationeel manager (Opdrachtnemer)▪ Directievertegenwoordiger (Opdrachtnemer)▪ Cateringbeheerder (op uitnodiging)

Verslaglegging

Van het maandelijks overleg en contractoverleg dient door de Opdrachtnemer een gespreksverslag opgesteld te worden, welke binnen 7 dagen aan de contactpersoon van de Opdrachtgever ter accordering wordt aangeboden.

Van het contractoverleg maakt de Opdrachtgever een verslag met een afspraken- en actiepuntenlijst. Het verslag wordt binnen twee weken na het overleg aan de Opdrachtnemer ter accordering aangeboden.

4.4.3 Managementinformatie

In deze paragraaf wordt gespecificeerd aangegeven welke eisen de Opdrachtgever stelt aan de door de Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie. Alle onderdelen, welke onderdeel uitmaken van de managementinformatie dienen digitaal aangeleverd te worden bij de Opdrachtgever.

Maandelijks verslaglegging

De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks binnen drie weken na afloop van de maand een verslag gelijktijdig met de factuur. Het verslag sluit volledig aan op de factuur en bevat onderbouwd de volgende aspecten:

- Aantal openingsdagen, bezoekersaantallen per dag en gemiddelde besteding bedrijfsrestaurant;
- Per afdelingscode, wat er geboekt is, wie de aanvrager was, datum uitvoering, aantal personen en de kosten;
- Alle overige geleverde diensten aan de klant (bijv. bijeenkomsten, bittergarnituur, drank of via offerte), wat er is geleverd, wie de aanvrager was, datum uitvoering, aantal personen en de kosten;
- Aantal vergaderservice per dag en aantal personen per vergadering (gesplitst in vergaderzalen en kamers leden B&W);
- Aantal lunchservices per dag en aantal personen;
- Een vergelijking van de financiële resultaten met de afgelopen periode per voorziening;
- Klachten registratie en behandeling.

Verslaglegging per kwartaal

De Opdrachtnemer stelt per kwartaal een evaluatie op over de opzet en het functioneren van de restauratieve dienst. De evaluatie dient ongevraagd uiterlijk drie weken na einde van het kwartaal te worden aangereikt.

De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten:

- Begroting omzetten aanneemsom en offerte versus gerealiseerde omzetten per voorziening (toelichting op afwijkingen);
- Een verklaring van onder- en/of overschrijdingen;
- Overzicht arbeidsverzuim;
- Overzicht van de boekhouding;
- Schoonmaakproducten op basis van inkoop;
- Resultaten van eventuele kwaliteitsmetingen;
- Gerealiseerde verbeteractiviteiten en doelstellingen;
- Een overzicht van het te vervangen klein inventaris;

Jaarlijkse verslaglegging

Aanvullend aan de verslaglegging per kwartaal dient de Opdrachtnemer de hieronder opgenomen gegevens aan te leveren. Deze gegevens dienen ongevraagd met de verslaglegging over het vierde kwartaal te worden aangereikt:

- Advies met betrekking tot duurzame inventaris;
- Gemiddeld aantal lunchservices en gemiddeld aantal personen per lunch per jaar;
- Gemiddeld aantal vergaderservices en gemiddeld aantal personen per vergaderservice per jaar (gesplitst in vergaderzalen en kamers leden B&W);
- Verslag realisatie opleidingsplan;
- Verslag realisatie inzet medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt;
- Verslag realisatie kwaliteitsmetingen;
- Verslag realisatie milieuactieplan.

4.5 Reserveringprocedure

Hieronder wordt verstaan reserveringen van lunchservice, vergaderservice en bijeenkomsten.

Algemene procedure:

- Aanvragen voor vergaderservice en luncharrangementen door de gebruikers van het Stadskantoor worden gedaan via TOPDesk.
- De beheerder van het restaurant heeft toegang tot TOPDesk en kan takenlijsten printen.
- Het bodeteam houdt toezicht op de cateringaanvragen en is het eerste aanspreekpunt voor de aanvrager en de cateringbeheerder. Dagelijks vindt er afstemming plaats tussen het bodeteam en de cateringbeheerder.

Mocht blijken dat er wijzigingen zijn ten aanzien van lunchservice, vergaderservice en bijeenkomsten dan zullen deze worden doorgeven aan het bodeteam, die de wijzigingen per e-mail aan Opdrachtnemer toestuur. Bij ad hoc-zaken (buitenom standaard procedure; bijvoorbeeld voor de gemeenteraad) neemt het bodeteam rechtstreeks contact op met de leidinggevende (op locatie) van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om aan de vraag te voldoen. Indien een ad hoc-aanvraag niet kan worden uitgevoerd, dient dit onderbouwd te worden.

Voor ad hoc-zaken kunnen gespecificeerde en verantwoorde meerkosten in rekening worden gebracht na akkoord van de contactpersoon van Opdrachtgever.

Standaard voorwaarden:

Soort service	Reserveringsvoorwaarden	Annuleringsvoorwaarden
Vergaderservice	> 1 werkdag van te voren	> 12 uur van tevoren: kosteloos < 12 uur van tevoren: werkelijk gemaakte kosten
Lunchservices	> 5 werkdagen van te voren	> 24 uur van tevoren: kosteloos < 24 uur van tevoren: werkelijk gemaakte kosten
Borrelservices	> 5 werkdagen van te voren	> 24 uur van tevoren: kosteloos < 24 uur van te voren: werkelijk gemaakte kosten

4.6 Social Return On Investment

De Opdrachtgever heeft zich als doel gesteld dat medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt dienen te worden ingezet bij de uitvoering van de werkzaamheden.

In de huidige situatie heeft Opdrachtgever 5% van de opdrachtwaarde ingezet voor Social Return On Investment (SROI). De wens is om dit minimaal op hetzelfde niveau te houden en daar waar mogelijk uit te breiden. De Opdrachtnemer heeft een resultaatverplichting voor 5% en een inspanningsverplichting om minimaal 5% extra in te zetten voor SROI tijdens de uitvoeringsduur van de opdracht. Het SROI-percentage wordt berekend over de opdrachtwaarde per jaar.

De Opdrachtnemer zal in overleg met de Opdrachtgever en een instantie die belast is met de begeleiding van medewerkers uit de doelgroep SROI vallen (*zie schema onderaan deze paragraaf), bezien welke werkzaamheden, vallend onder het cateringcontract uitgevoerd kunnen worden door medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt.

De werkzaamheden kunnen zijn:

- reguliere cateringwerkzaamheden;
- werkzaamheden in de luxe koffievoorziening;
- onderhoud aan warme drank automaten;
- afwassen;
- extra werkzaamheden.

De Opdrachtnemer dient daarom een specifieke overeenkomst aan te gaan met één of meerdere instanties om deze doelstelling te verwezenlijken. In deze overeenkomst worden gezamenlijke afspraken vastgelegd. De overeenkomst heeft dezelfde looptijd als het contract dat wordt afgesloten met de Opdrachtgever.

In de toekomst zal het bedrijfsrestaurant (en later werkcafé) een veilige leeromgeving worden voor Nieuw Beschut Werken voor VMBO pro en VMBO niv.1 leerlingen. De stageplekken worden mogelijk uitgebreid voor leerlingen in het 3^e en 4^e jaar van het regulier VMBO.

Kwaliteit

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle uitgevoerde werkzaamheden en dus ook voor werkzaamheden uitgevoerd door medewerkers uit de doelgroep SROI.

Afwezigheid

De Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van de medewerkers uit de doelgroep SROI voor vervanging. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden bij afwezigheid. Wel is de Opdrachtnemer verplicht om eerst bij de instantie na te gaan of vervanging beschikbaar is. Indien de instantie hiertoe geen mogelijkheden heeft dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervanging. Bij langdurige ziekte (meer dan 4 weken) hebben medewerkers uit de doelgroep gedurende maximaal 6 maanden voorrang boven een reguliere medewerker.

Financiële afspraken

De kosten van de inhuur van de medewerkers uit de doelgroep SROI en eventuele werkbegeleider en/of Leermeester worden door Opdrachtnemer gespecificeerd op de begroting en de factuur. Een eventuele werkbegeleider en/of Leermeester dienst als extra personeelsinzet te worden ingevuld op het Prijzenblad.

Realisatie

In overleg met de Opdrachtgever zal jaarlijks bekeken worden of aan het te realiseren percentage van 5% SROI inzet is voldaan. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij voor de invulling van de wens voor minimaal 5% extra SROI inzet voldoende inspanningen verricht. In de jaarlijkse verslaglegging dient de Opdrachtnemer de resultaten van deze inspanningen weer te geven. Indien de Opdrachtnemer niet aan de wens van minimaal 5% extra SROI inzet kan voldoen, dan dient de Opdrachtnemer middels een dossier te kunnen aantonen hoe met instanties is gecommuniceerd en de argumenten aan te geven waarom instanties geen medewerkers kunnen leveren.

**Schema doelgroepen:*

Doelgroep	Jaartarief (op basis van fulltime dienstverband)	Jaartarief (op basis van fulltime dienstverband)Jaartari ef omgerekend naar uurtarief (jaartarief/1.463 uur (JUS-norm2))	Meetellen voor de periode van:
WW (> 6 maanden)	€ 20.000,-	€ 13,67	1 jaar
WW (< 6 maanden)	€ 10.000,-	€ 6,84	1 jaar
Participatiewet	€ 45.000,-	€ 30,76	2 jaar
Banenafpraak en/of geregistreerd in het doelgroepenregister	€ 50.000,-	€ 34,18	Altijd
WIA/WAO/WAZ	€ 40.000,-	€ 27,34	Altijd
Wajong	€ 50.000,-	€ 34,18	Altijd
WSW	€ 50.000,-	€ 34,18	Altijd
NUG (Niet Uitkeringsgerechtigde)	€ 5.000,-	€ 3,42	2 jaar
Voorgestelde wijziging: Jongeren zonder een startkwalificatie	Toevoegen van bouwblok jongeren zonder startkwalificatie	€ 6,84	2 jaar
Leerling BBL niveau 1 & 2	€ 25.000,-	€ 17,01	Opleidingsperiode
Leerling BOL niveau 1 & 2	€ 15.000,-	€ 10,25	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs	€ 7.500,-	€ 5,13	Opleidingsperiode
Optie:			
50-plussers	€ 5.000,- extra	Eenmalig	
Inburgeraars	€ 5.000,- extra	Eenmalig	
Sociale inkoop	Betaalde rekeningen aan een SW-bedrijf of een sociaal ondernemer	Eenmalig	
Creatief Social Return project	Waardebepaling door opdrachtgever	Eenmalig	
Overige Social Return bijdragen	€ 500,- (per dagdeel)	Eenmalig	

4.7 Kwaliteit, controle en borging

4.7.1 Klachten

- a. Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te hebben hoe wordt omgegaan met klachten, waarbij de klachten worden verholpen;
- b. Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van tijd die bestemd was voor de uitvoering van het reguliere werk;
- c. Opdrachtnemer dient klachten te registreren en maandelijks een analyse te maken van de soort klachten. In deze analyse dient tevens de afhandeling van de klachten te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage.
- d. Klachten moeten digitaal kunnen worden aangeleverd door Opdrachtgever.
- e. Opdrachtnemer dient klachten over ingrediënten, binnen 2 dagen te verhelpen. Voor alle overige klachten dient bij Opdrachtgever binnen 1 dag een plan van aanpak te worden gemeld.
- f. Bij een kwaliteitscontrole door of namens Opdrachtgever wordt de kwaliteit gemeten volgens het cateringbestek, ongeacht of een klacht nog dient te worden opgelost.
- g. Klachten dienen door de Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de melder van de klacht.

4.7.2 Kwaliteitscontrole door Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever of een daartoe aangesteld derde zal de kwaliteit van het cateringwerk controleren middels een kwaliteitscontrole.
- b. Met deze kwaliteitscontroles wordt de kwaliteit gecontroleerd van de catering op basis van het actuele cateringbestek.
- c. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de eventuele onvoldoende resultaten, geconstateerd tijdens kwaliteitscontroles, (structureel) worden opgelost.

4.8 Duurzaam ondernemen

4.8.1 Verpakkingen en afval

Producten die in de counter en bij het uitgiftepunt in het restaurant per portie worden gepresenteerd mogen slechts worden gepresenteerd op de volgende wijzen:

- op of in servies dat voor meermalig gebruik geschikt is. De inschrijver dient dit servies daadwerkelijk meermalig te gebruiken, en/of
- in verpakkingen (mono verpakkingen) met een lagere milieubelasting in de levenscyclus. Hiermee worden verpakkingen bedoeld die voor meer dan 50% bestaat uit papier, karton, kunststof, bio kunststof of hout. Glas en metaal vallen hier niet onder.

4.8.2 Veiligheid, gezondheid en hygiëne

Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de Warenwet. Opdrachtnemer dient te beschikken over een voedselveiligheidssysteem gebaseerd op de HACCP-systematiek en ervoor te zorgen dat deze aantoonbaar wordt nageleefd. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat medewerkers van Opdrachtgever die betrokken zijn bij de cateringdienstverlening adequaat worden geïnformeerd over de relevante

HACCP-richtlijnen, zodat ook zij op de hoogte zijn van de geldende voedselveiligheidsvoorschriften. Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijk functionerend systeem van interne beheersing, interne controle en externe controle op haar bedrijfsvoering met als doel de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (inclusief de van toepassing zijnde hygiënecodes) na te leven en de risico's met betrekking tot voedselveiligheid zo veel mogelijk te beheersen.

Bacteriologische- en hygiënecontroles

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal tweemaal per jaar uit laten voeren van bacteriologische controles door een extern controlebureau. Minimaal dient getest te worden op de bacteriologische gesteldheid van producten (zowel monsters als temperatuur) en oppervlakten. De resultaten dienen binnen twee weken na ontvangst van de rapportage van de controle aan Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. De kosten voor de bacteriologische controles dienen te zijn opgenomen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom.

De Opdrachtnemer dient in het kwartaaloverleg aantoonbaar te maken dat de bacteriologische gesteldheid van de producten voldoet aan de normen zoals vastgelegd in de HACCP richtlijnen.

De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever direct op de hoogte van de door andere instanties (zoals de Inspectie Gezondheidsbescherming) verrichte controles en (schriftelijke) resultaten van controles.

Hygiëne en training

Alle (vaste) cateringmedewerkers dienen binnen zes maanden na indiensttreding een hygiënetraining te hebben gevolgd. De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de training met goed gevolg is afgerond.

Persoonlijke veiligheid

De Opdrachtnemer dient zijn medewerking te verlenen bij het opstellen van een evacuatie- en calamiteitenplan en is verantwoordelijk voor communicatie aan de medewerkers van de Opdrachtnemer.

4.8.3 Milieubeleid

Milieu en beleid

De Opdrachtnemer dient binnen twee maanden na aanvang van het contract en jaarlijks twee maanden voor aanvang van het nieuwe contractjaar ten aanzien van het milieu een bedrijfsactieplan met tijdsplanning aan Opdrachtgever te overleggen. Specifiek dient aandacht te worden besteed aan:

- Apparatuur en energiebesparing: De Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden rekening te houden met een zo laag mogelijk energieverbruik en / of geluidsniveau van gebruikte elektrische apparatuur. Indien het voorgestelde werkprogramma van Opdrachtgever door een energiearm alternatief vervangen kan worden, is het wenselijk dat de Opdrachtnemer dit aangeeft.
- Verpakkingen en serveermiddelen;

- Schoonmaak(middelen);
- Afval- en reststoffenverwerking;
- Grondstoffen en producten.

De Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het gebied van milieuvriendelijke materialen en werkmethoden en informeert hierover Opdrachtgever periodiek op eigen initiatief. De werkmethoden van de Opdrachtnemer worden zodanig ingericht dat op een zorgvuldige wijze wordt omgegaan met energieverbruik.

Afvalscheiding

Er zijn huisregels met betrekking tot afvalverwerking, waaraan de Opdrachtnemer dient te voldoen. De Opdrachtnemer dient voor de afvoer de kanalen van de Opdrachtgever te gebruiken. De Opdrachtnemer dient het afval correct te scheiden.

Om verstopping te voorkomen is het verboden producten als gebonden soep, frituurvet, koffiedik, zetmeel houdende producten en sauzen te lozen op de riolering. Het bestaat binnen de locatie geen mogelijkheid om dit apart in te zamelen.

Opdrachtnemer dient aan te geven op welke wijze en hoeveel gebruikt frituurvet wordt verwerkt. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer en dienen in de vaste aanneemsom te zijn opgenomen.

4.9 Contractvorm en financiën

4.9.1 Open boek contract

De opdrachtgever wil de kosten voor de catering zoveel mogelijk opnemen in een open-boekbegroting. Dit betekent dat het contract wordt afgesloten op basis van een open-boekbegroting per kalenderjaar voor het bedrijfsrestaurant, aangevuld met zoveel mogelijk vaste tarieven voor overige diensten.

Banquetingwerkzaamheden die buiten het reguliere dagvenster plaatsvinden, worden afzonderlijk opgenomen in de open-boekbegroting. De inkoop van ingrediënten voor banqueting valt onder de algemene inkooppost voor ingrediënten.

Elke zes weken worden de actuele cijfers vergeleken met de begrote cijfers en worden de door de opdrachtnemer ondernomen acties besproken.

4.9.2 Kostenbegroting

Uitgangspunten

De uitgangspunten voor de jaarlijkse begroting worden vooraf vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer neemt het initiatief hiertoe.

Begrotingsmodel en werkwijze

De Opdrachtnemer legt, met inachtneming van de door Opdrachtgever opgestelde termijnen maand november voorafgaande aan het volgende contractjaar), jaarlijks een begroting ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor. Voorafgaande aan deze begroting dient een concept

begroting te worden ingeleverd in de maand oktober (voorafgaande aan het volgende contractjaar). De begroting wordt opgesteld op conform de opbouw van de open boek calculatie.

Voor de volgende posten worden deelbegrotingen opgesteld:

- Voorzieningen bedrijfsrestaurant;
- Luxe koffievoorziening;
- Warme drank automaten;
- Banqueting voorziening.

Bij het opstellen van de begroting dient de Opdrachtnemer uit te gaan van de op dat moment geldende CAO afspraken. Separaat dient de begroting een inschatting van de loonkostenontwikkelingen en de consequenties voor Opdrachtgever te bevatten.

In de (deel)begroting(en) dienen de volgende onderdelen te zijn opgenomen:

- Ingrediëntkosten.
Voor de reguliere processen in het bedrijfsrestaurant worden de ingrediëntkosten verrekend met het te voeren prijsbeleid en gesaldeerd opgenomen;
- Algemene kosten.
Voor het reguliere proces in het bedrijfsrestaurant en de luxe koffievoorziening worden vaste algemene kosten en variabele algemene kosten opgenomen;
- Personeelskosten.
Voor het reguliere proces in het bedrijfsrestaurant, de luxe koffievoorziening, het onderhoud aan de warme drank automaten en de banquetingservice worden all-in uurtarieven vastgesteld. In het all-in uurtarief zijn minimaal de volgende aspecten (maar niet gelimiteerd tot deze aspecten) opgenomen. Het all-in uurtarief = A+B=C:
 - A. Totaal basis uurloon
(*Basis uurloon CAO + Basis toeslagen*)
 - B. Totaal loonkosten per uur
(*Vakantietoelage + Toeslag sociale lasten + Overige toeslagen + Vakantiedagen + Betaalde feestdagen + Ziekte dagen + Vervangingskosten bij ziekte + Overige niet werkbare dagen*)
 - C. Totaal directe en indirecte personeelskosten per uur
(*Werkkleding en uitrusting + Reiskosten/vervoerskosten/parkeergelden + Opleiding + ARBO begeleiding + Aanvraag VOG + Overnamekosten + Indirecte leiding + Administratiekosten + Overige directe en indirecte personeelskosten*)

De Opdrachtgever kan bij uitbreiding of inkrimping van de organisatie bij Opdrachtnemer een verzoek indienen om het voorstel voor de ureninzet te herzien. Het door Opdrachtnemer in de begroting opgegeven jaarlijkse plafondbedrag voor loonkosten kan hiermee recht evenredig worden aangepast. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met dit herziene voorstel niet akkoord te gaan.

De Opdrachtnemer maakt bij de vervanging van medewerkers uitsluitend gebruik van ingewerkt en

geschoold personeel. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (dezelfde functieniveaus).

Management fee

De management fee is de vergoeding voor de Opdrachtnemer voor de te maken kosten voor uitvoering van het contract met de Opdrachtgever, alsmede de winstbijdrage. Wijzigingen in de hoogte van de vaste beheervergoeding in het lopende jaar zijn niet toegestaan.

4.9.3 Verrekening banqueting voorzieningen

De interne doorbelasting van de banqueting voorzieningen geschiedt tegen een vast verrekentarief per arrangement op kostenplaatsnummer.

Verrekening van eventuele andere bijeenkomsten vindt plaats op basis van werkelijke kosten waarbij voor de inzet van personeel de all-in uurtarieven gelden zoals in de begroting van de banqueting voorziening zijn aangegeven.

Indien cateringdiensten worden afgenomen door externe partijen die gebruik maken van het stadskantoor, zoals huurders, Politie, Veiligheidsregio Zeeland en Personeelsvereniging, dient de Opdrachtnemer deze kosten rechtstreeks bij de betreffende externe partij in rekening te brengen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig opvragen en verwerken van de benodigde facturatiegegevens van de externe partij.

4.9.4 Facturering, verzending en betaling

De Opdrachtgever wil één maandelijks verzamel factuur ontvangen via crediteurenadministratie@middelburg.nl met de volgende adressering en tenaamstelling:

Gemeente Middelburg
Afdeling Duurzaamheid en Beheer
Postbus 6000
4330LA Middelburg

Bij de factuur dient een duidelijke specificatie te zijn opgenomen, bestaande uit de onderdelen:

Personeelskosten

- Personeelskosten bedrijfsrestaurant (inzet uren)
- Personeelskosten luxe koffievoorziening (inzet uren)
- Warme drank automaten (inzet uren).
- Banqueting werkzaamheden

Inkopen

- Ingrediënten
- Alcoholische dranken

Algemene kosten

- Vaste algemene kosten
- Variabele algemene kosten

Omzet (creditering)

- Pintransacties
- Kostenplaatsen
- Gratis verstrekkingen