

CONTRAST

FACILITY • HOSPITALITY

PROGRAMMA VAN EISEN

**EUROPESE AANBESTEDING CATERING
GEMEENTE VELSEN**

CONTRAST
April 2026





INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
1.1	Introductie.....	4
1.2	Visie op de catering.....	4
2	HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN	5
2.1	Huidige situatie.....	5
2.1.1	Kengetallen.....	5
2.2	Doelstellingen.....	5
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	6
3.1	Gezondheid.....	6
3.2	Lokaal & seizoensgebonden.....	6
3.3	Inclusiviteit.....	7
3.4	Duurzaamheid.....	7
3.5	Circulariteit.....	7
4	DIENSTVERLENING CATERING	8
4.1	Restaurant	8
4.1.1	Gebouw B.....	8
4.1.2	Gebouw A.....	8
4.1.3	Assortiment	8
4.1.4	Prijsbeleid.....	9
4.1.5	Afrekenen	9
4.1.6	Gratis verstrekkingen.....	9
4.1.7	Afruimorganisatie	9
4.1.8	Circulaire bekera	9
4.2	Werkfruit	9
4.3	Vergaderservice, banqueting en maatwerk.....	9
4.3.1	Vergaderservice.....	9
4.3.1.1	Vergaderarrangement.....	10
4.3.1.2	Luncharrangement.....	10
4.3.2	Banqueting	10
4.3.2.1	Banquetingarrangement.....	10

4.3.2.2	Banquetingmap	11
4.3.3	Maatwerk	11
4.3.4	Reserveringen en annuleringen	11
4.3.5	Exclusiviteit	12
4.4	Prijsbeleid vergaderservice, banqueting en maatwerk	12
4.5	Signing, presentatie en promotie.....	12
4.5.1	Signing en presentatie.....	12
4.5.2	Promotie.....	12
5	ALGEMENE INFORMATIE EN PERSONEEL.....	13
5.1	Inkoop, productie en afval	13
5.1.1	Leveranciers.....	13
5.1.2	Opslag, productie en distributie.....	13
5.1.3	Afvalstoffen	13
5.1.4	ALCOHOLWET	14
5.2	Personeel en organisatie.....	14
5.2.1	Algemeen	14
5.2.2	Overname personeel.....	14
5.2.3	Aansturing en continuïteit	14
5.2.3.1	Dagelijkse aansturing	14
5.2.3.2	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	15
5.2.4	Werkvergunningen	15
5.2.5	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	15
5.2.6	Opleiding en training.....	15
5.2.7	CAO	15
5.2.8	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	15
5.2.9	Arbo.....	15
5.2.10	Bedrijfshulpverlening (BHV)	16
6	OVERLEG EN COMMUNICATIE	16
6.1	Overlegstructuur.....	16
6.1.1	Operationeel overleg	16
6.1.2	Tactisch overleg	17
6.1.3	Strategisch overleg.....	17
6.2	Klachtenprocedure	17



6.3	Transitieplan	17
7	KWALITEIT EN SCHOONMAAK	18
7.1	Kwaliteitscontroles.....	18
7.1.1	Cateringvoorzieningen	18
7.2	Schoonmaak	18
7.2.1	Cateringvoorzieningen	18
8	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO	19
8.1	Betaalwijze.....	19
8.2	Verrekening van kosten	19
8.3	Facturering	20
8.3.1	Cateringvoorzieningen	20
8.4	Rapportage van (management) informatie.....	21
8.4.1	Cateringvoorzieningen	21
9	CONTRACTVORM EN INDEXATIE.....	22
9.1	Contractvorm	22
9.2	Aanneemsom	22
9.3	Indexatie	22
9.3.1	Cateringvoorzieningen	22
9.3.2	Regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	23
10	CONTRACTMANAGEMENT	24
10.1	Prestatiemonitor	24
11	BIJLAGEN	25
	Bijlage 1. Overnamelijst personeel	25
	bijlage 2. Voorbeeld weekmenu.....	25



1 INLEIDING

1.1 INTRODUCTIE

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

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

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

1.2 VISIE OP DE CATERING

De gemeente heeft een duidelijke visie voor de toekomstige cateringvoorzieningen. De voorzieningen moeten meer zijn dan een plek om iets te kopen. De voorzieningen ondersteunen ontmoeting, welzijn en werkgemak met een gastvrij, gezond en toekomstbestendig aanbod dat past bij iedere locatie en gebruiksmoment.

Het restaurant is een plek waar medewerkers en bezoekers zich welkom voelen. Hierbij zijn de uitstraling, routing en presentatie ondersteunend aan ontmoeting, dynamiek en gebruiksgemak.

De dienstverlening sluit aan bij verschillende gebruiksmomenten en doelgroepen (medewerkers, bezoekers, bijeenkomsten) en kan flexibel inspelen op veranderende behoeften in gebruik en bezetting. De gemeente streeft naar een aanbod dat:

- uitnodigt tot ontmoeting en samenwerking,
- bijdraagt aan gezondheid en welzijn,
- duurzaam, verantwoord en toekomstgericht is,
- professioneel, efficiënt en passend bij de diversiteit van de gebruikers wordt uitgevoerd.

De beleidskaders van de gemeente zijn gebaseerd op de volgende drie kernwaarden:

- **Transparant & Uitnodigend;** de cateringvoorzieningen dragen bij aan ontmoeten en beleving. Er is transparantie in aanbod en prijsstelling en er wordt actief gestuurd op een aantrekkelijke presentatie. Innovatie en technologie zijn onderdeel van de dienstverlening om wachtrijen te beperken.
- **Verantwoordelijk** Er is aandacht voor duurzame inkoop en gezonde keuzes worden aantrekkelijk aangeboden. Er is aandacht voor seizoensproducten en Social Return wordt geïntegreerd in de dagelijkse dienstverlening.
- **Doeltreffend;** de dienstverlening wordt zo efficiënt mogelijk ingericht, zonder dat dit ten koste gaat van kwaliteit. Er zijn korte lijntjes tussen de dienstverlener en de gemeente om gezamenlijk doelstellingen te kunnen behalen.



2 HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

2.1 HUIDIGE SITUATIE

De huidige dienstverlener verzorgt momenteel het bedrijfsrestaurant en banqueting en evenementen binnen de gemeente. Het bedrijfsrestaurant is gesitueerd in het souterrain en is toegankelijk voor medewerkers van de gemeente. Er wordt een assortiment aangeboden met onder andere belegde broodjes, een salade bar, soep, losse broodjes met beleg, warme snacks, yoghurt en diverse koude dranken. In het restaurant staat één bemenste kassa waar medewerkers hun eten en drinken kunnen afrekenen. Het huidige contract loopt af, waardoor er behoefte is aan een nieuw contract.

2.1.1 KENGETALLEN

Onderstaand zijn de kengetallen van de cateringvoorzieningen weergegeven. Deze kengetallen zijn tot stand gekomen met behulp van de managementinformatie uit 2025. De bedragen zijn exclusief btw.

RESTAURANT	2025
Gemiddeld aantal gasten per dag	65
Gemiddelde besteding excl. btw	€ 4,33

BANQUETING	2025
Banqueting omzet excl. btw	€ 154.000,-

**aan deze aantallen zijn geen rechten te ontleen*

2.2 DOELSTELLINGEN

De doelstelling van de gemeente is het aangaan van een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die een proactieve houding aanneemt. Deze samenwerking wordt aangegaan op basis van gedeelde ambities, continu verbeteren en ontwikkelen. De gemeente wenst een hoge kwaliteit van de dienstverlening met een ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Gemeente Velsen verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- De dienstverlener betrouwbaar is.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder wordt gecommuniceerd.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de dienstverlener, kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er sprake is van partnerschap met duidelijke afspraken.

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

- Gemeente Velsen wenst een dienstverlener die proactief meedenkt over de ambitie op gezonde voeding. Dienstverlener toont initiatief om bewustwording te laten groeien en zorgt dat medewerkers (on)bewust voor de gezonde keuze kiezen.
- Gemeente Velsen wenst een dienstverlener die zich opstelt als partner – in gastvrijheid, communicatie en service. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met gemeente Velsen.
- Gemeente Velsen wenst dat de gasten en gebruikers van de catering tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de medewerkers van de gemeente en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment in het bedrijfsrestaurant is vers, gezond, gevarieerd en van een goede prijs-kwaliteit verhouding.



- Gemeente Velsen wenst een dienstverlener die gastvrijheid hoog in het vaandel heeft. Dit uit zich in servicegericht ondernemen in zowel het bedrijfsrestaurant als bij banqueting en evenementen.
- Van de dienstverlener wordt een proactieve houding en geen afwachtende houding verwacht.
- Gemeente Velsen wenst dat de kwaliteit van de cateringmedewerkers op een goed tot uitstekend niveau ligt. Termen die daarbij horen zijn: representatief, horecamatige aanpak, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam, vaardig en in het bezit van voldoende vak- en productkennis.
- De gemeente wenst een flexibel contract af te sluiten met de dienstverlener zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod. Hierbij zijn communicatie en aanpassingsvermogen belangrijk.'

3 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen

3.1 GEZONDHEID

De gemeente wil haar medewerkers faciliteren in het maken van duurzame en gezonde keuzes omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is. Medewerkers worden verleid, want het aanbod eten en drinken ziet er heerlijk uit, is scherp geprijsd en is makkelijk te kopen. Naast verleiden, worden medewerkers geïnformeerd over duurzame en gezonde keuzes. Medewerkers behouden te allen tijde keuzevrijheid om te kiezen voor een guilty pleasure, ze worden niet betutteld. Er is een balans in het assortiment van vlees en vis, vegetarisch en plantaardig eten. De dienstverlener werkt zoveel mogelijk met onbewerkte en/of biologische producten.

Groenten zijn een standaard productgroep in het assortiment. Middels een saladebar kunnen medewerkers zelf hun salade samenstellen met gezonde ingrediënten zoals groenten, noten en zaden. De saladebar bestaat uit een mix van toppings en (huisgemaakte) aangemaakte salades zoals een pastasalade of couscoussalade.

3.2 LOKAAL & SEIZOENSgebonden

De gemeente wenst lokale producten en/of leveranciers te betrekken in de dienstverlening. Lokaal inkopen betekent dat producten uit Nederland komen. Leveranciers of lokale producten uit de directe omgeving van de gemeente mogen ook betrokken worden, mits dit geen negatieve invloed heeft op het aantal vervoersbewegingen. Het is belangrijk dat met de samenstelling van het assortiment rekening wordt gehouden met welke producten in welke seizoenen beschikbaar zijn. Hierin verwacht de gemeente een proactieve houding van de dienstverlener.



3.3 INCLUSIVITEIT

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

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

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zal een minimumeis aan de dienstverlener worden gesteld van minimaal 5% van de aanneemsom. Het is niet de bedoeling dat door het stellen van deze eis er verdringing op de arbeidsmarkt plaatsvindt. Naast een social return percentage kan de dienstverlener ook inzetten op sociale inkoop. Dit betekent dat hij producten inkoop die gemaakt zijn door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

3.4 DUURZAAMHEID

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

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

- Lokaal inkopen waarbij vanaf de start van de overeenkomst minimaal 40% van Nederlandse bodem komt.
- Minimalisering van voedselverspilling zonder dat dit ten koste gaat van het aanbod gedurende de openingstijden van het restaurant
- Bijdragen aan de eiwittransitie in de verhouding 60% plantaardig en 40% dierlijk voor zowel het restaurant als het banqueting assortiment.
- Seizoensgebonden producten zijn ten alle tijden de basis van het assortiment.

3.5 CIRCULARITEIT

De gemeente zet in op de circulaire en lokale economie waarin waarde wordt toegevoegd in plaats van onttrokken. Dit houdt in dat de gemeente streeft naar:

- Het minimaliseren van milieu-impact, waterverbruik en CO₂-uitstoot.
- Een nieuwe verhouding in het gebruik van plantaardig en dierlijk eiwit (eiwittransitie).
- Het gebruik van materialen met een minimale impact.
- Het minimaliseren van disposables.
- Het gebruik van verpakkingen minimaliseren.
- Het minimaliseren van het energieverbruik.
- Het maximaal in omloop houden van producten, materialen en grondstoffen.

Daarnaast wenst de gemeente daar waar mogelijk circulair in te kopen. De essentie van circulair inkopen is dat de dienstverlener borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.



4 DIENSTVERLENING CATERING

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

4.1 RESTAURANT

4.1.1 GEBOUW B

Het bedrijfsrestaurant bij de gemeente is gelegen in het souterrain van het gemeentehuis in gebouw B en is te bereiken via de trap of lift. Het bedrijfsrestaurant is alleen toegankelijk voor medewerkers en externe gasten van de gemeente. De openingstijden van de counter zijn van maandag tot en met vrijdag van 11:30 uur tot 13:30 uur.

Het zitgebied van het bedrijfsrestaurant, met in totaal ongeveer 120 zitplaatsen, is toegankelijk voor medewerkers gedurende de openingstijden van het gemeentehuis. Het zitgebied wordt multifunctioneel ingezet. Er kan worden gegeten en gedronken, maar de ruimte kan ook worden gebruikt voor een informeel overleg. Er staat een verse melkmachine in het restaurant dat medewerkers stimuleert om naar het restaurant te komen om te ontmoeten. Deze verse melkmachine zit niet in scope van deze aanbesteding.

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

4.1.2 GEBOUW A

Gebouw A is door middel van een verbodingsbrug gelinkt aan gebouw B. Medewerkers van de gemeente kunnen via deze brug van het ene naar het andere gebouw. In gebouw A is een zitgedeelte met ongeveer 55 zitplaatsen ingericht op de eerste verdieping. Deze ruimte is voorzien van een verse melkmachine en waterautomaat. Op dit moment maken medewerkers veel gebruik van de koffieautomaat als centrale ontmoetingsplek gedurende de dag. Daarnaast is er een combinatie zichtbaar van medewerkers die hun eigen lunch meenemen

en medewerkers die gebruikmaken van het restaurant. Een deel van medewerkers blijft in gebouw A gedurende de lunch en maken geen gebruik van het restaurant.

Er ligt een wens vanuit de gemeente om medewerkers meer te verleiden gebruik te maken van het restaurant, óf om een aanvullende lunchvoorziening te realiseren in gebouw A. Er is geen onderzoek gedaan naar de mogelijkheden met betrekking tot deze voorziening onder medewerkers. Voor een mogelijke invulling vertrouwt de gemeente op de expertise van de cateraar.

4.1.3 ASSORTIMENT

Het assortiment ten behoeve van het restaurant is opgebouwd uit een basis en aanvullend assortiment, waarbij het basis assortiment dagelijks aanwezig is. Het assortiment is tijdens de spits volledig beschikbaar, buiten de spits zijn gerechten ten minste op bestelling te verkrijgen. Het lunch assortiment bestaat uit een saladebar met zowel aangemaakte salades als basis ingrediënten. Salades zijn aan te kleden met toppings als noten en zaden en verschillende dressings. Er worden diverse belegde broodjes of wraps aangeboden, waarbij rekening wordt gehouden met een juiste balans tussen vegetarische en vis/ vlees opties. Daarnaast zijn er losse broodjes beschikbaar met verschillende beleg soorten, zowel hartig en zoet, om zelf samen te stellen. Er is dagelijks een warme snack verkrijgbaar, verantwoord of minder verantwoord. Er worden dagelijks minimaal twee soepen aangeboden. Medewerkers van de gemeente vinden het belangrijk herkenbare producten in het assortiment terug te zien. Innovatieve producten en recepten mogen worden toegevoegd, maar herkenbare en toegankelijke producten en recepturen blijven een standaard onderdeel van het assortiment. Daarnaast zijn er verschillende dranken als (smaak) water, frisdrank, Optimel en smoothies verkrijgbaar.

De gemeente verwacht van de dienstverlener dat zij zich flexibel opstelt wanneer medewerkers buiten de openingstijden van het bedrijfsrestaurant iets wil kopen. Bij aanwezigheid van een cateringmedewerker is het voor medewerkers mogelijk om, afhankelijk van de beschikbaarheid van producten, een tussen-doortje of broodje te kopen.



De gemeente vindt het belangrijk haar medewerkers mee te nemen in belangrijke thema's rondom eten en drinken, maar ook op het gebied van vitaliteit en gezondheid. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij hier proactief op inspelen en passende themaweken organiseren bij de gemeente waardoor medewerkers worden verrast. Ter indicatie is het huidige weekmenu bijgevoegd in bijlage 2.

4.1.4 PRIJSBELEID

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor het bedrijfsrestaurant. Voor alle activiteiten geldt dat de dienstverlener zich richt op een vooraf overeengekomen, vaste prijsstelling. De prijzen voor de producten en diensten worden in onderling overleg overeengekomen met de gemeente.

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

4.1.5 AFREKENEN

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

4.1.6 GRATIS VERSTREKKINGEN

Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.) worden in de prijzen van de producten verwerkt. Ook servetten en tandenstokers worden gratis verstrekt en in de prijzen van producten verwerkt. Dressings en oliën voor de saladebar zijn opgenomen in de prijzen voor de salades.

4.1.7 AFRUIMORGANISATIE

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

4.1.8 CIRCULAIRE BEKERS

De gemeente maakt gebruik van circulaire koffiebekers. De huidige schoonmaakpartner haalt deze bekere op bij de koffieautomaten. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het afwassen, drogen en terugplaatsen van deze bekere. De bekere die nog niet voldoende droog zijn, worden de volgende werkdag meegenomen en teruggeplaatst door een medewerker van de warme drankenleverancier. Het is belangrijk dat binnen deze samenwerking goed wordt gecommuniceerd, zodat dit proces soepel en efficiënt verloopt.

4.2 WERKFRUIT

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

4.3 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

4.3.1 VERGADERSERVICE

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van koffie, thee en lunches en worden door de dienstverlener in basis uitgevoerd op maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Ook in de avonden is het mogelijk gebruik te maken van de vergaderservice, voor bijvoorbeeld avondvergaderingen. De dienstverlener houdt rekening met de flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant. Indien buiten deze tijden vergaderservices worden besteld dan kunnen extra "wachturen" worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting.

Voor de griffie geldt dat er gemiddeld vier keer per maand een "Vergadering van de Raad" plaatsvindt van 18:30 tot 24:00 uur. Tijdens deze bijeenkomsten verzorgt de dienstverlener de uitgifte van koffie en thee, waarbij gebruik wordt gemaakt van thermoskannen. Daarnaast kan voorafgaand aan of tijdens de vergadering een broodjeslunch benodigd zijn en wordt de avond optioneel



afgesloten met een borrel. Voor een efficiënte uitvoering worden standaard twee medewerkers ingezet. Deze raadsvergaderingen worden doorbelast op regiebasis.

Na afloop van vergaderingen halen de medewerkers van de dienstverlener het gebruikte serviesgoed weer op uit de vergaderzalen en maken de medewerkers de vergaderzalen weer gebruiksklaar voor de volgende vergadering. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken van tafels en van losliggend vuil in de vergaderzalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. De dienstverlener checkt nadrukkelijk op orde, netheid en faciliteiten. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener behoren dan meldt de dienstverlener dit bij servicedesk.

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

4.3.1.1 Vergaderarrangement

Het vergaderarrangement bestaat uit koffie, thee en gekoeld water. In de spoelkeuken bij het restaurant staat een koffiemachine die geschikt is voor het tappen van kannen koffie en heet water. Bij representatieve (met aanwezigheid van de Burgermeester en wethouder) vergaderingen of groepen boven de 20 personen is het toegestaan gebruik te maken van kannen koffie en thee. Voor andere vergaderingen of bijeenkomsten worden de consumpties door medewerkers zelf bij de warme drankenautomaten gehaald. Vergaderingen kunnen standaard worden uitgebreid met lekkernijen en andere versnaperingen. Aangevraagde koffie- en theeservices vinden plaats met serviesgoed. De personeelskosten voor de vergaderarrangementen worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement.

4.3.1.2 Luncharrangement

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de dienstverlener verzorgd en klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) in de vergaderzaal. Van de dienstverlener wordt flexibiliteit en duidelijke communicatie verwacht bij het afstemmen van lunches met een

representatief karakter. De gemeente verwacht hierin een proactieve houding en medewerking wanneer de besteller iets wil afstemmen of vragen heeft.

Bij samenstelling van de lunches wordt van de dienstverlener variatie en creativiteit verwacht. De dienstverlener houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. Er zijn voldoende gezonde en vegetarische opties beschikbaar. De dienstverlener biedt een gevarieerd aanbod aan wat betreft vegetarische opties. De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden. Het staat de dienstverlener vrij om meerdere lunches op te nemen in de banquetingmap. De dienstverlener neemt tevens producten in de banquetingmap op waarmee de lunches kunnen worden uitgebreid zoals een salade of warme snack.

De gemeente wenst minimaal drie vergaderlunches van verschillende kwalitatieve niveaus en een lunchpakket op basis van een VVP te hanteert, te weten:

- Vergaderlunch A: VVP inclusief btw is maximaal € 7,50 per persoon
- Vergaderlunch B: VVP inclusief btw is maximaal € 9,53 per persoon
- Vergaderlunch C: VVP inclusief btw is maximaal € 11,04 per persoon
- Lunchpakket: VVP inclusief btw is maximaal € 8,24 per persoon

Alle lunches bestaan minimaal uit (één) koolhydraatcomponent(en), één eiwitcomponent, dranken en fruit. Bij de lunches is het mogelijk te kiezen voor zowel belegde broodjes als salades. Kraanwater met of zonder schuif fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch.

4.3.2 BANQUETING

Bij de invulling van deze voorzieningen wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid en gezonde voeding zoals genoemd in dit document. Het tegengaan van verspillingen, inclusiviteit, efficiëntie van het team en optimale gastbeleving zijn belangrijk onderwerpen. Het banquetingassortiment is gedeeltelijk vegetarisch en stimuleert het maken van gezonde keuzes. Er is oog voor dieetwensen, religieuze eetgewoonten en vitaliteit.

4.3.2.1 Banquetingarrangement

Naast het verzorgen van vergaderservices verzorgt de dienstverlener ook banquetingarrangementen. Voor een receptie, borrel of andere activiteit kan de



gemeente dranken- en borrelarrangementen bestellen. De dienstverlener baseert de personeelskosten van deze arrangementen op het bereiden, gereedzetten, afruimen en afwassen. Op verzoek van de aanvrager kan het arrangementen worden uitgebreid met bediening. Deze extra kosten worden op basis van nacalculatie tegen het integrale uurtarief banqueting doorbrekend. Dranken die tijdens borrels of bijeenkomsten worden geserveerd, worden op nacalculatie doorberekend. Dit geldt ook voor de personeelskosten.

De standaard hapjesarrangementen bestaan uit het volgende:

- Borrelarrangement 1: VVP inclusief btw is maximaal € 4,85 per persoon. Minimaal 3 (eenvoudige) koude hapjes per persoon.
- Borrelarrangement 2: VVP inclusief btw is maximaal € 7,10 per persoon. Minimaal 2 luxe, koude hapjes per persoon.
- Borrelarrangement 3: VVP inclusief btw is maximaal € 4,85 per portie. Minimaal 4 (eenvoudige) warme hapjes.
- Borrelarrangement 4: VVP inclusief btw is maximaal € 7,10. Minimaal 4 luxe, warme en koude hapjes per persoon.

4.3.2.2 Banquetingmap

De dienstverlener presenteert de veelvoorkomende arrangementen in een banqueting map en mag aangevuld worden met arrangementen voor maatwerk. De banquetingmap wordt digitaal beschikbaar gesteld. Belangrijke uitgangspunten bij het samenstellen hiervan zijn creativiteit, flexibiliteit en duurzaamheid. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van de banquetingmap. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met, en na goedkeuring van gemeente Velsen. Ook indien er tussentijdse wijzigingen zijn, zorgt de dienstverlener voor tijdige aanpassing en doorgifte aan gemeente Velsen. De dienstverlener zorgt voor een aantrekkelijk format waarin de arrangementen worden weergegeven.

4.3.3 MAATWERK

Naast het verzorgen van vergaderservices en banqueting verzorgt de dienstverlener ook maatwerk (bijvoorbeeld evenementen). Maatwerk zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. Van de dienstverlener wordt een creatieve, adviserende en meedenkende rol verwacht ten aanzien van de

invulling van deze maatwerkactiviteiten. De gemeente vertrouwt op de expertise van de dienstverlener en verwacht een creatieve invulling voor de gevraagde services. Ook wordt verwacht dat de dienstverlener meedenkt in welke lokale partijen voor de invulling betrokken kunnen worden. Voor een maatwerkactiviteit wordt een offerte uitgebracht. Eventuele (administratieve) kosten die worden gemaakt voor het opstellen en uitbrengen van een offerte zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener verzorgt de maatwerkactiviteiten na overleg met en goedkeuring van de aanvrager. De gemeente verwacht per activiteit een passend voorstel (offerte op maat) dat concurrerend is met de markt. Uitgangspunt hierbij is dat de verzorging van een maatwerkactiviteit een goede kwaliteit heeft die positief bijdraagt aan het gewenste niveau en sfeer van het evenement.

4.3.4 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via het FMIS van de gemeente. Kleine aanvragen en ad-hoc aanvragen worden zoveel mogelijk, na akkoord van de dienstverlener, gehonoreerd. Vergaderservices en lunches worden 48 uur van tevoren aangevraagd, vóór 12:00 uur via het FMIS. Maatwerk wordt 5 werkdagen van tevoren aangevraagd. Bijzondere activiteiten en evenementen zoals feestavonden of andere vieringen die groter zijn qua omvang, worden 5 werkdagen van tevoren aangevraagd.

Tot 24 uur van tevoren kunnen vergaderservices en lunches geannuleerd worden. Voor maatwerk en bijzondere activiteiten en evenementen geldt dat deze minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit of evenement worden geannuleerd.

Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan de dienstverlener het bestelde geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager. Bij last-minute wijzigingen zoekt de dienstverlener waar mogelijk eerst oplossingen om ingekochte ingrediënten of reeds bereide producten in het restaurant te verwerken, voordat deze worden doorbelast aan de opdrachtgever.



De gemeente heeft momenteel Axserion als FMIS systeem, maar dit systeem verandert mogelijk nog gedurende de eerste periode van de overeenkomst. De gemeente verwacht dat de dienstverlener aansluit op het toekomstig FMIS systeem.

4.3.5 EXCLUSIVITEIT

De gemeente gaat ervan uit dat de dienstverlener alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt de gemeente zich ook het recht voor om offertes uit te vragen bij en uit te wijken naar derden als het gaat om niet standaard banqueting (afwijkend van de banquetingmap) en maatwerk. Ten aanzien van de vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten is de dienstverlener de preferred supplier.

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

4.4 PRIJSBELEID VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

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

VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + btw

4.5 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE

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

4.5.1 SIGNING EN PRESENTATIE

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De dienstverlener presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van, gemeente Velsen. De prijs van de producten is goed zichtbaar. Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte worden altijd herkenbaar bij het product aangegeven. Ook de verplichte informatie met betrekking tot allergenen wordt bij het product vermeld. Verder informeert de dienstverlener gasten van de cateringvoorzieningen over duurzaamheid en duurzame initiatieven.

4.5.2 PROMOTIE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor acties en promotie. De inzet van promotie mag o.a. niet tot verzwaring van de schoonmaakkosten leiden. Dit betekent dat luidruchtige reclames, (actief) uitdelen van flyers en het versturen van reclame mail (spam) niet zijn toegestaan. De gemeente geeft de mogelijkheid om gebruik te maken van intranet voor promotie en publicatie van o.a. menu's. Er zijn geen schermen voor narrowcasting aanwezig. Als dienstverlener hier gebruik van wil maken, zorgt de dienstverlener zelf voor de aanschaf van deze schermen. Het plaatsen van deze schermen gaat niet zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Het promoten van menu's heeft geen goedkeuring nodig. De promotie van acties, aanbiedingen of overige activiteiten mag zonder goedkeuring van de gemeente geplaatst worden, promoties met veel impact dien afgestemd te worden met de gemeente. De dienstverlener



is creatief en proactief in het bedenken van verschillende promoties, acties en eventueel loyaliteitsprogramma's via een app.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen, publiceren en aanbieden van (eventuele) menu's en het opstellen van assortimentslijsten waarop tevens de verkoopprijzen vermeld staan. De reclame-uitingen promoten eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieu voetafdruk heeft.

5 ALGEMENE INFORMATIE EN PERSONEEL

5.1 INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

5.1.1 LEVERANCIERS

De dienstverlener maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving. Daarnaast voldoen de leveranciers aan de doelstellingen van de gemeente.

5.1.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE

De dienstverlener is verplicht de door de gemeente beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat gemeente en de dienstverlener een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de dienstverlener te maken transportkilometers. De dienstverlener beperkt de leveringen (uitgezonderd die van dagvers producten) tot een minimum om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugbrengen van de verkeersmobiliteit. Uitgangspunt voor de productie en distributie van de voedingsmiddelen is de meest efficiënte methode in combinatie met het te bieden assortiment. De productie en distributie van de voedingsmiddelen vindt conform de vigerende wet- en regelgeving plaats.

5.1.3 AFVALSTOFFEN

De dienstverlener is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van gemeente Velsen. Afvalstoffen (P(M)D, restafval, plastics, papier, glas, GFT) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. De dienstverlener realiseert een inzamelpunt voor statiegeld flessen/blikken met in overleg met de gemeente een gekoppeld goed doel. Frituurvet wordt verzameld in de vetput. Daarnaast streeft de gemeente naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop rekening mee te houden. Indien het



afvalstoffenbeleid van de gemeente gedurende de contractperiode verandert, zal de dienstverlener zich hierbij aan sluiten.

5.1.4 ALCOHOLWET

De huidige dienstverlener heeft op verzoek van de gemeente een alcoholwetvergunning voor de verstrekking van alcoholhoudende dranken en spijzen (bedrijfs catering) tijdens openbare publiekstoegankelijke bijeenkomsten in het stadhuis te Velsen. De gemeente verwacht van toekomstige dienstverlener ook dat zij in het bezit zijn van een alcoholwetvergunning.

5.2 PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.2.1 ALGEMEEN

De dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

De gemeente stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het gehele team. Het team heeft een horecamatige aanpak en een hoge mate van gastvrijheid en gastgerichtheid. De medewerkers van de dienstverlener stralen gastvrijheid uit. De medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis. De gemeente verwacht tevens een proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen van minimaal de locatiemanager van de dienstverlener. Bij wisseling, vervanging of langdurige ziekte van de locatie manager of andere kritische positie, wordt de gemeente tijdig geïnformeerd. De gemeente wordt bij definitieve vervanging betrokken in de aanname van de nieuwe medewerker (door bijvoorbeeld een klikgesprek). De dienstverlener draagt er zorg voor dat de (nieuwe) manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.2.2 OVERNAME PERSONEEL

De medewerkers in dienst van de huidige dienstverlener worden overgenomen conform CAO of vigerende wet- en regelgeving. Dit betekent dat alle rechten die de medewerkers op het moment van overgang naar de nieuwe dienstverlener hebben, door de nieuwe dienstverlener worden overgenomen. Eventuele meerkosten voor de overname van de medewerkers dienen opgenomen te zijn in de begroting in het prijzenblad. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage 1. Bijlage 1 is op te vragen via de berichtenmodule op TenderNed.

5.2.3 AANSTURING EN CONTINUÏTEIT

De dienstverlener is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten en houdt in de personele bezetting rekening met perioden van drukte en minder drukke perioden. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen.

De dienstverlener borgt actieve aansturing en begeleiding van SROI-medewerkers, inclusief structurele coaching op de werkvloer. Daarnaast wordt waar nodig passende opleiding en training aangeboden, gericht op duurzame inzetbaarheid, ontwikkeling van vaardigheden en succesvolle integratie binnen het cateringteam en de organisatie.

5.2.3.1 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een (locatie) manager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Deze manager is het directe aanspreekpunt voor de gemeente. De manager beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Bij de medewerkers kan worden volstaan met de Nederlandse en/of Engelse taal in woord. De restaurantmanager is ten minste ondernemend, verbindend, proactief, stressbestendig, servicegericht, communicatief vaardig en enthousiasmerend. Daarnaast ziet de gemeente een actieve rol voor de regiomanager. Van de regiomanager wordt verwacht dat deze stuurt op ondernemerschap, eigenaarschap en resultaat, en een belangrijke rol vervult in het motiveren, coachen en ontwikkelen van het



team. De regiomanager fungeert als verbindende schakel tussen strategie en operatie, stimuleert continue verbetering en innovatie en draagt actief bij aan een optimale samenwerking met de gemeente.

5.2.3.2 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. De vervangende medewerkers beschikken minimaal over een HACCP-opleiding. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). De kosten voor de vervanging van de medewerkers in dienst van de dienstverlener worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van de dienstverlener.

5.2.4 WERKVERGUNNINGEN

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener leidt tot een boete voor gemeente Velsen als contractpartner zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van gemeente Velsen een lijst beschikbaar waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldige legitimatiebewijs/ werkvergunning beschikbaar is.

5.2.5 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan gemeente Velsen met een screening op het punt 41. De medewerkers van huidige dienstverlener overleggen bij aanvang van de overeenkomst ook deze (nieuwe) documenten. Bij aanvang van het contract is het VOG niet ouder dan 6 maanden. De kosten voor het verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de dienstverlener. Medewerkers van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

5.2.6 OPLEIDING EN TRAINING

De dienstverlener verzekert zich er tijdens de aannameprocedure van dat alle (nieuwe) personeelsleden de vaardigheden bezitten die nodig zijn voor het werk dat zij zullen doen. Als vervolgens blijkt dat de vaardigheid van enig nieuw personeelslid beneden het niveau ligt dat redelijkerwijs verwacht kan worden in een bepaalde functie, zal de dienstverlener verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor de gemeente is het van belang dat de dienstverlener aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Periodieke herhalingstrainingen zijn essentieel om de kwaliteit van medewerkers blijvend te waarborgen.

Bij aanvang van de overeenkomst zal een nulmeting worden gedaan door de dienstverlener op basis waarvan een opleidingsplan wordt gemaakt. Dit opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en aangepast voor het volgende jaar. Alle personeelsleden zijn volledig opgeleid of getraind voor hun taken. Dit geldt zowel voor tijdelijke en ambulante medewerkers als voor uitzendkrachten.

5.2.7 CAO

De dienstverlener hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de cateraar geldende cao per 1 januari 2027. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen de gemeente en de dienstverlener schriftelijk zijn overeengekomen.

5.2.8 BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING

De dienstverlener is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme (waar mogelijk duurzame) bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de cateringvoorzieningen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de dienstverlener, is niet toegestaan. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de dienstverlener en worden opgenomen in de algemene kosten.

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

5.2.9 ARBO



De gemeente rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Bij aanvang van de werkzaamheden stelt de dienstverlener een RI&E op welke jaarlijks met de gemeente wordt geëvalueerd.

Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor:

- Preventie ziekteverzuim;
- Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers;
- Ongevallenpreventie;
- Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten;
- Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen

5.2.10 BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

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

6 OVERLEG EN COMMUNICATIE

De gemeente wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren op basis van partnerschap. Van de dienstverlener wordt een professionele, maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

6.1 OVERLEGSTRUCTUUR

De overlegstructuur tussen de gemeente en de dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

	OPERATIONEEL	TACTISCH	STRATEGISCH
Frequentie	1 keer per maand	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen dienstverlener	Locatiemanager & Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen gemeente Velsen	Facilitair medewerker en contractmanager	Facilitair medewerker en Contractmanager	Contractmanager, teammanager, accountmanager en leidinggevende

*regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor gemeente Velsen.

6.1.1 OPERATIONEEL OVERLEG

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

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



- diverse andere operationele en personele aangelegenheden.

6.1.2 TACTISCH OVERLEG

Tactisch overleg wordt per kwartaal gehouden aansluitend aan het operationeel overleg. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden, met betrekking tot de cateringvoorzieningen zijn hieronder beschreven.

- kwaliteit van de dienstverleningen;
- klachtenregistratie en klachtenbehandeling;
- diverse personele aangelegenheden;
- KPI-prestatie-monitor;
- bespreken managementrapportage en informatie, financiële resultaten;
- eventuele knelpunten inzake de dienstverleningen;
- toekomstige ontwikkelingen organisaties.

6.1.3 STRATEGISCH OVERLEG

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

- proactief ondernemerschap;
- samenwerking en partnerschap;
- financiële resultaten en managementinformatie;
- vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar;
- algemene gang van zaken;
- trends en ontwikkelingen binnen de gemeente, de dienstverlener en de branche.

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

6.2 KLACHTENPROCEDURE

Voor de gemeente is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de medewerkers over de cateringvoorzieningen goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben en behouden. De

dienstverlener beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren en geïnformeerd houden van medewerkers van de gemeente over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de dienstverlener een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de dienstverlener onverwijld de afdeling Facilitair. Medewerkers van de gemeente kunnen hun opmerkingen, suggesties en klachten over de cateringvoorzieningen melden in FMIS. Daarnaast kunnen ze hun meldingen doorgeven aan facilitaire medewerkers van de gemeente.

6.3 TRANSITIEPLAN

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



7 KWALITEIT EN SCHOONMAAK

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

7.1 KWALITEITSCONTROLES

De dienstverlener is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

7.1.1 CATERINGVOORZIENINGEN

Kwaliteitsmetingen

De dienstverlener meet de kwaliteit en gasttevredenheid minimaal eenmaal per jaar intern. Tevens laat de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met de gemeente tijdens het reguliere overleg. De dienstverlener levert hierbij in een plan van aanpak de verbeterpunten aan inclusief verbeteracties. Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan de gemeente, geeft de dienstverlener dit onderbouwd aan. Ook voor alle andere onderzoeken en audits die door de dienstverlener worden uitgevoerd wordt een plan van aanpak met verbeterpunten en verbeteracties aangeleverd indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft.

Externe kwaliteitsmetingen en audits

De gemeente behoudt zich het recht voor om incidenteel en/of structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek en een mystery guest onderzoek. De dienstverlener verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor de gemeente.

Opmerkingen en/of tekortkomingen worden in een kwaliteitsrapport onderbouwd en van advies voorzien. Bij onvoldoende kwaliteit zal een termijn tot herstel worden geboden. Is de prestatie daarna nog onvoldoende dan telt het onvoldoende resultaat mee bij de beoordeling van de dienstverlening (KPI-prestatieindicator). Extra controles en/of hercontroles zijn op afroep mogelijk. De hercontrole zal niet specifiek gericht zijn op de aangegeven onvoldoende onderdelen maar betreft een complete controle. Indien de controle door de gemeente wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de dienstverlener uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

7.2 SCHOONMAAK

7.2.1 CATERINGVOORZIENINGEN

De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten, conform de voorwaarden in dit programma van eisen en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:

- Uitgifteruimte inclusief apparatuur;
- Keuken- en opslagruimten, inclusief apparatuur, in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
- Spoelkeuken(s) inclusief afzuigwagens en spoelmachine;
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
- Tafels en stoelen in het restaurant (kruimel- en vlek-vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de dienstverlener);
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de dienstverlener;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.



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

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

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

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

De dienstverlener maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten, die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn. De dienstverlener legt vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne binnen de cateringdienstverlening in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.

8 BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE EN MANAGEMENTINFO

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

8.1 BETAALWIJZE

Kassasysteem en geldstromen

Binnen de gemeente wordt met PIN en contactloos betaald. Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaalmogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief, kassa's, pin en randapparatuur zijn voor rekening van dienstverlener, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. De dienstverlener zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

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

8.2 VERREKENING VAN KOSTEN

Onderstaand zijn de kosten die in de (financiële) begroting van het restaurant opgenomen, gespecificeerd:

Ingrediëntkosten

De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen die worden verwerkt in verstrekkingen.



Personeelskosten

De personeelskosten die opgenomen zijn in de begroting, zijn ten behoeve van de reguliere catering activiteiten. 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.

Voor de personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij vergader-service en/of banquetingactiviteiten, evenementen of maatwerkactiviteiten wordt een integraal banqueting uurtarief afgesproken. Dit integrale uurtarief banqueting wordt weergegeven in het Prijzenblad en omvat dezelfde posten als hierboven bij het integrale uurtarief weergegeven. Het betreft hier één gewogen tarief.

Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit de kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie worden verstrekt of worden verwerkt in verstrekkingen. We onderscheiden hierbij variabele en vaste algemene kosten. Alle algemene kosten worden opgenomen in de begroting.

Variabele algemene kosten:

- schoonmaakmiddelen;
- disposables;
- diverse hulpmaterialen;
- bankkosten/ transactiekosten;
- wasserijkosten;
- overige variabele algemene kosten.

Vaste algemene kosten:

- kantoormiddelen;
- verzekeringskosten;
- bacteriologisch/ hygiëneonderzoek;

- kledingkosten;
- presentatie- en signing middelen;
- kosten kassa en randapparatuur;
- onderhoud/ reparatie eigen apparatuur (excl. keukenapparatuur);
- overige vaste algemene kosten.

Verkopen op rekening

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

8.3 FACTURERING

8.3.1 CATERINGVOORZIENINGEN

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

(A-factuur)

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



(B-factuur)

Per maand factureert de dienstverlener de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP) aan de gemeente. De dienstverlener voegt bij de factuur een verzamelstaat toe van de geleverde diensten.

(C-factuur)

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

8.4 RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

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

8.4.1 CATERINGVOORZIENINGEN

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

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

- omzet;
- ingrediëntkosten;
- personeelskosten;
- algemene kosten;
- management fee;

- totale benodigde bijdrage voor de gemeente (aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting dient de dienstverlener uit te gaan van het model zoals opgenomen in de bijlage (Prijzenblad). Na goedkeuring geldt de begroting als taakstellend budget en maakt een onlosmakelijk deel uit van het contract.

Periodieke verslaglegging

De dienstverlener verstrekt maandelijks een rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per outlet:

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

Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per outlet:

- cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven;
- begroting nieuwe contractjaar;
- afronding KPI prestatie-monitor;
- voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- opleidingsplan (realisatie en nieuw plan).



9 CONTRACTVORM EN INDEXATIE

9.1 CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 januari 2027 en eindigt per 31 december 2033 en heeft derhalve een looptijd van vijf (5) jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met drie (3) opties van één (1) jaar.

9.2 AANNEEMSOM

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

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien:

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

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

9.3 INDEXATIE

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de gemeente. De indexeringen worden pro-forma vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de gemeente. In december wordt de definitieve indexatie ten behoeve van de personeelskosten vastgesteld. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2028.

Indien zich tijdens de overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiteten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de dienstverlener deze aan de gemeente melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van de gemeente.

9.3.1 CATERINGVOORZIENINGEN

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar mogen de ingrediëntkosten, algemene kosten, management fee en de vaste verrekenprijzen (VVP) worden aangepast met het CBS Indexcijfer CPI 111000 Cateringdiensten (2015 = 100) met de jaarmutatatie van augustus - augustus van het betreffende kalenderjaar.

De personeelskosten en het integrale uurtarief banqueting mogen éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar worden verhoogd als gevolg van de wijzigingen in de geldende CAO op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten. Dit voorstel dient gespecificeerd te zijn naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maakt en dient desgevraagd te worden gestaafd.



De verkoopprijzen mogen éénmaal per jaar gelijktijdig met de invoering van de nieuwe begroting (aanvang kalenderjaar) worden geïndexeerd met hetzelfde indexcijfer als de aanneemsom. De verkoopprijzen worden gewogen met dit indexcijfer verhoogd. Dit betekent dat voor sommige producten een lager percentage wordt gehanteerd en voor andere producten een hoger percentage. Het gemiddelde komt uit op het aangeboden indexcijfer.

9.3.2 REGELING GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS

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

- Gemeente Velsen draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant inclusief het onderhoud van deze apparatuur.
 - Gemeente Velsen draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting.
 - De dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de dienstverlener.
 - Gemeente Velsen is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan het apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.
 - Bij aanvang van de overeenkomst worden het restaurant inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen.
 - De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris, zoals servies, bestek, dienbladen, etc. zijn voor gemeente Velsen.
 - De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de back-office en ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van de dienstverlener. De dienstverlener krijgt bij aanvang de beschikking over de aanwezige klein keukeninventaris.
 - Gemeente Velsen stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- Gemeente Velsen stelt een laptop met internetverbinding, printer- en kopieer-faciliteiten ter beschikking. Op deze laptop is één algemeen account beschikbaar.
 - De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen.
 - De dienstverlener beheert de cateringvoorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de dienstverlener zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar gemeente Velsen.



10 CONTRACTMANAGEMENT

De gemeente wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In het eerste kwartaal van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contract jaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer Prestatiemonitor. Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de dienstverlener aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatieindicator wordt dit helder gevisualiseerd. De gemeente en de dienstverlener komen deze prestatieindicator na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatieindicator maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

De gemeente behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatieindicator. De gewenste kwaliteit wordt weergegeven middels het rapportcijfer. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatieindicator behoudt de gemeente zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

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

10.1 PRESTATIEMONITOR

De gemeente wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze kritische prestatie indicatoren worden gemeten middels een KPI Prestatiemonitor. Deze prestatieindicator wordt per kwartaal door de dienstverlener ingevuld en met de gemeente besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

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

1. Gast- en opdrachtgeverstevredenheid.
2. Duurzaamheid en gezond assortiment
3. Banqueting
4. Samenwerking & partnerschap.

De dienstverlener maakt een voorstel voor op welke wijze de bovenstaande KPI's worden gemeten en vult dit aan met eigen KPI's, zoals voorgesteld in de offerte. Deze KPI's worden na gunning besproken tussen dienstverlener en gemeente Velsen en definitief opgemaakt. Deze KPI's maken daarna onderdeel uit van de overeenkomst. In de looptijd van het contract is het mogelijk dat de prestatieindicator aangevuld of aangescherpt wordt.



11 BIJLAGEN

BIJLAGE 1. OVERNAMELIJST PERSONEEL

Dit document is op te vragen als PDF via de berichtenmodule op TenderNed.

BIJLAGE 2. VOORBEELD WEEKMENU

Dit document is als bijlage toegevoegd bij dit document.