

CONTRAST

FACILITY + HOSPITALITY

PROGRAMMA VAN EISEN

**EUROPESE AANBESTEDING BEDRIJFSHORECA
WATERSCHAP VALLEI & VELUWE**

CONTRAST
Ref: 2025.0416

Juni 2026



Waterschap
Vallei en Veluwe

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING4

1 HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN4

1.1	Huidige situatie	4
1.1.1	Kengetallen.....	5
1.2	Visie & doelstellingen op duurzame en gezonde catering	5
1.3	Horecaprofiel.....	7

2 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN7

2.1	Vitaliteit	7
2.2	Lokaal & seizoensgebonden.....	8
2.3	Inclusiviteit & diversiteit.....	8

3 DIENSTVERLENING CATERING9

3.1	Werkcafé	9
3.1.1	Assortiment	9
3.1.2	Prijsbeleid.....	9
3.1.3	Afrekenen	9
3.1.4	Gratis verstrekkingen.....	10
3.1.5	Afruimorganisatie	10
3.2	Werkfruit	10
3.3	Warme dranken automaten.....	10

4 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK11

4.1	Banqueting	11
4.1.1	Borrel arrangement	11
4.1.2	Banquetingmap	12
4.2	Vergaderservice.....	12
4.2.1	Hoofdlocatie (Waterschapshuis)	12
4.2.2	Ontbijtbuffet.....	12
4.2.3	Luncharrangement.....	13
4.2.4	Bestuursavonden.....	13
4.3	Maatwerk.....	14
4.4	Exclusiviteit	14

4.5	Buitenlocaties	14
4.6	Reserveringen en annuleringen	15
4.7	Prijsbeleid vergaderservice, banqueting en maatwerk	15

5 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE 16

5.1	Signing en presentatie	16
5.2	Promotie.....	16

6 INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL 17

6.1	Leveranciers.....	17
6.2	Opslag, productie en distributie.....	17
6.3	Afvalstoffen	17

7 PERSONEEL EN ORGANISATIE 18

7.1	Algemeen	18
7.2	Overname personeel.....	18
7.3	Aansturing en continuïteit	18
7.3.1	Dagelijkse aansturing	18
7.3.2	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	18
7.4	Werkvergunningen	19
7.5	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	19
7.6	Opleiding en training.....	19
7.7	CAO	19
7.8	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	19
7.9	Arbo.....	20
7.10	Bedrijfs hulpverlening (BHV)	20

8 OVERLEG EN COMMUNICATIE 20

8.1	samenwerken	20
8.2	Overlegstructuur.....	21
8.2.1	Operationeel overleg	21
8.2.2	Tactisch overleg	21
8.2.3	Strategisch overleg.....	21
8.3	Klachtenprocedure	22
8.4	Transitieplan.....	22

9 KWALITEIT EN SCHOONMAAK 22

9.1	Kwaliteitscontroles.....	22
9.2	Schoonmaak	23
10	BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE, MANAGEMENTINFO .24	
10.1	Betaalwijze.....	24
10.2	Verrekening van kosten	24
10.3	Facturering	25
10.4	Rapportage van (management) informatie.....	26
11	CONTRACTVORM EN INDEXATIE.....27	
11.1	Contractduur	27
11.2	Aanneemsom	27
11.3	Indexatie	27
11.3.1	Regeling gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris	28
12	CONTRACTMANAGEMENT29	
13	BIJLAGEN30	
	Bijlage 5.1 Locatie overzicht.....	30
	Bijlage 5.2 Visiedocument duurzame en gezonde catering	30
	Bijlage 5.3 Analyse horecaprofielen WSVV.....	30
	Bijlage 5.4 Prijslijst huidig aanbod.....	30
	Bijlage 5.5 Beleid werkfruit.....	30
	Bijlage 5.6 Overnamelijst personeel	30

INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de verzorging van de bedrijfshorecavoorzieningen Waterschap Vallei en Veluwe worden beschreven (hierna WSVV). 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 WSVV wenst te bereiken gedurende de overeenkomst.
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven vanuit Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen waaraan de bedrijfshorecavoorzieningen minimaal moeten voldoen. Deze aspecten hebben betrekking op alle hoofdstukken zoals in dit deel beschreven zijn.
- Dienstverlening catering: In dit hoofdstuk wordt de catering dienstverlening beschreven.
- Vergaderservice, banqueting en maatwerk: In dit hoofdstuk wordt alle informatie beschreven omtrent vergaderservices, banqueting en maatwerk.
- Algemeen en personeel: In dit hoofdstuk wordt alle algemene informatie en informatie omtrent personeel beschreven.
- Overleg en communicatie: In dit hoofdstuk wordt de wijze van communiceren en de overlegstructuur beschreven.
- Kwaliteit en schoonmaak: In dit hoofdstuk wordt beschreven welke eisen met betrekking tot kwaliteit en schoonmaak worden gesteld door WSVV.
- Betaalwijze, administratie en managementinformatie: In dit hoofdstuk wordt informatie omtrent de betaalwijze, administratie en managementinformatie beschreven.
- Contractvorm en indexatie: In dit hoofdstuk staat informatie over de contractvorm en de wijze van indexatie.
- Contractmanagement: In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze WSVV contractmanagement inzet.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

1 HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

1.1 HUIDIGE SITUATIE

De huidige bedrijfshorecapartner verzorgt momenteel het werkcafé en banqueting en evenementen bij WSVV. Het werkcafé is gelegen op de begane grond en toegankelijk voor medewerkers en bezoekers van WSVV. Van 12:00 tot 13:30 is het werkcafé geopend voor de lunch. Buiten de lunchtijden is in de ochtend een beperkt assortiment aanwezig. Er is één bemenste en één onbemenste kassa waar gasten kunnen afrekenen. De gasten betalen in het werkcafé met PIN en NFC (contactloos). Daarnaast verzorgen de medewerkers van de bedrijfshorecapartner ook de warme drankenautomaten op het Waterschapshuis (operating). Voor de buitenlocaties van WSVV wordt momenteel samengewerkt met Absoluta, die banqueting en vergaderservices levert. Een overzicht van alle locaties is bijgevoegd als bijlage 5.1.

Onderstaand zijn de gemiddelde aantallen bezoekers van het werkcafé per dag van de week in 2025 weergegeven.

WERKCAFÉ	2025
Maandag	112
Dinsdag	131
Woensdag	58
Donderdag	121
Vrijdag	34

Daarnaast zijn in onderstaande tabel de gemiddelde aantallen gereserveerde werkplekken in het Waterschapshuis voor het jaar 2025 weergegeven. Dit zijn enkel de gereserveerde plekken, het komt voor dat medewerkers naar kantoor komen zonder dat ze een werkplek hebben gereserveerd. Zo worden er op vrijdag weinig werkplekken gereserveerd omdat medewerkers weten dat het rustig is, dus dat reserveren niet direct nodig is om een werkplek te hebben. Deze aantallen geven wel een indicatie en een trend van het aantal aanwezige medewerkers per dag in het Waterschapshuis weer. Aan deze aantallen zijn geen rechten te ontnemen.

WATERSCHAPSHUIS	2025
Maandag	120
Dinsdag	150
Woensdag	59
Donderdag	135
Vrijdag	17

1.1.1 KENGETALLEN

Onderstaand zijn de kengetallen van de bedrijfshorecavoorzieningen weergegeven. Deze kengetallen zijn tot stand gekomen met behulp van de managementinformatie uit 2025.

WERKCAFÉ	2025
Gemiddeld aantal gasten per dag	95
Gemiddelde besteding excl. btw	€ 3,54

WERKFRUIT	2025
Omzet vanaf 1 augustus 2025 excl. btw	€ 13.533,52

BANQUETING	2025
Banqueting omzet buiten locaties excl. btw	€ 50.000,00
Banqueting omzet hoofdkantoor excl. btw	€ 82.000,00

**aan deze aantallen zijn geen rechten te ontnemen*

1.2 VISIE & DOELSTELLINGEN OP DUURZAME EN GEZONDE CATERING

Voor WSVV speelt de bedrijfshorecabranche een cruciale rol in het bevorderen van duurzaamheid en gezondheid. In de visie op duurzame en gezonde catering staan verschillende doelen en thema's uitgewerkt (bijlage P2). De doelen op het gebied van duurzame en gezonde catering sluiten aan bij de organisatiedoelen van WSVV:

- In 2035 is onze netto uitstoot van broeikasgas nul;
- We zijn in 2050 een circulair waterschap;
- We hebben een duurzaam inkoopbeleid.

Deze visie vraagt om een samenwerking met een ondernemende en proactieve bedrijfshorecapartner, gericht op continue verbetering en ontwikkeling, waarbij kwaliteit van de dienstverlening en vakkennis geborgd zijn.

Daarnaast sluiten de doelen aan op:

- De kernwaarden van WSVV. Deze zijn gericht op een duurzame en veilige leefomgeving:
 - Verbonden (samenwerken met partners)
 - Toekomstbewust (duurzame oplossingen)
 - Daadkracht (aanpakken en doen)
 - Vakkundig (kwaliteit en ontwikkeling)
- Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) 2022 – 2025.

Voor WSVV zijn de volgende vier thema's van belang, wat betreft duurzame catering:

1. Duurzaamheid in de catering

- Klimaatbewust inkopen: Hierbij gaat het om het voorkomen of minimaliseren van de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen. Het leveren van een positieve bijdrage aan energiebesparing en de transitie naar duurzame energiebronnen. De bedrijfshorecapartner levert aantoonbaar inzicht in de bijdrage aan CO₂-reductie en andere broeikasgassen.
- Bronnen van voedsel: We kiezen zoveel mogelijk voor lokale en seizoensgebonden producten om de ecologische voetafdruk te verkleinen en lokale economie te stimuleren. De bedrijfshorecapartner borgt dit zichtbaar in de inkoop en het assortiment.
- Biologisch en Fairtrade: Voorkeur voor biologische en Fair Trade-gecertificeerde producten ter ondersteuning van duurzame landbouw.
- Afvalreductie: Implementeren van een zero-waste (zo weinig mogelijk) beleid door restproducten te hergebruiken en composteren.
- Duurzame verpakkingen: Het gebruik van herbruikbare of biologisch afbreekbare verpakkingen is essentieel om plastic afval te minimaliseren. Wegwerpartikelen worden waar mogelijk vermeden. Daarnaast wordt het aantal mono verpakkingen tot een minimum beperkt.

2. Gezondheid en voeding

- Evenwichtige maaltijden: het aanbieden van maaltijden die rijk zijn aan groenten, volle granen en gezonde vetten is van groot belang. Hierbij blijft de richtlijn de Schijf van Vijf van het Voedingscentrum. Het assortiment is gevarieerd en biedt een volwaardige keuze tussen vlees, vis en vegetarisch, passend bij de verschillende doelgroepen binnen WSVV, met een goede prijs-kwaliteitverhouding.
- Voedingsinformatie: transparante informatie over ingrediënten en voedingswaarden om bewuste keuzes te faciliteren aan medewerkers. De bedrijfshorecapartner beschikt over actuele kennis over allergenen en voedselveiligheid (HACCP).

- Speciale dieetwensen: aanpassen van menu's voor speciale diëten zoals veganistisch, glutenvrij en andere allergieën voor een generieke dienstverlening.
- Educatie: het organiseren van workshops en informatiebijeenkomsten over gezonde voeding en duurzaamheid voor medewerkers en gasten/bezoekers. Op deze wijze wordt kennis verbreed, bewustwording vergroot, draagvlak gecreëerd en worden medewerkers gestimuleerd tot gezondere keuzes.
- Werkfruit: door het aanbieden van werkfruit bevorderen we een gezonde werkcultuur en ondersteunen we het welzijn van onze medewerkers. Dit helpt ons om de voordelen van gezonde voeding in de werkomgeving te integreren en draagt bij aan een positieve sfeer op de werkvloer.

3. Samenwerking en innovatie

- Samenwerking met de bedrijfshorecapartner: de samenwerking met de bedrijfshorecapartner is ingericht als partnerschap waarin een proactieve houding en gezamenlijk verbeteren centraal staan. De bedrijfshorecapartner stelt zich op als partner in gastvrijheid, vitaliteit en flexibiliteit.
- WSVV wenst een contract af te sluiten met de bedrijfshorecapartner zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en veranderende behoeften in vraag en aanbod van de bezoekers van het restaurant.
- Innovatieve technieken: toepassen van technologieën en methoden die de duurzaamheid van het cateringproces verbeteren, zoals CO₂- en voedselverspilling-monitoring. De bedrijfshorecapartner benut innovaties om in te spelen op marktontwikkelingen en veranderende behoeften.

4. Implementatie en monitoring

- Doelstellingen: het stellen van concrete, meetbare doelen op het gebied van duurzaamheid en gezondheid. De doelen zullen realistisch en haalbaar moeten zijn en in een stappenplan moeten worden verwerkt in samenwerking met de bedrijfshorecapartner. Hierbij wordt ruimte geboden om gedurende de contractperiode flexibel in te spelen op ontwikkelingen en veranderende vraag.

- Evaluatie: regelmatige evaluatie van de cateringpraktijken en klantfeedback om continue verbetering te waarborgen. Gasttevredenheid en gebruik van voorzieningen vormen een belangrijk onderdeel van deze evaluaties.
- Rapportage: jaarlijkse rapportages over de voortgang en impact van de duurzame en gezonde initiatieven.

1.3 HORECAPROFIEL

Op basis van de postcodes van de medewerkers van WSVV is middels het Brand Strategy Research model een verdeling gemaakt in horecaprofielen.

Het grootste gedeelte van de medewerkers bij WSVV heeft een geel horecaprofiel (35%). Deze doelgroep is op zoek naar gezelligheid en samen zijn, waarbij verbinding belangrijk is. Deze groep slaat aan op concepten waar veel keuze en variatie is. Het moet toegankelijk zijn, waarbij er voor ieder wat wils is. Het is belangrijk dat er voldoende sfeer is, zodat deze groep elkaar op kan zoeken om samen te lunchen of koffie te drinken. Zie bijlage P3 voor de uitgebreide analyse.

2 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen

2.1 VITALITEIT

WSVV wil een omgeving creëren die bijdraagt aan de vitaliteit van de medewerkers. Een verantwoord en voedzaam voedingspatroon is daar onderdeel van. Vanuit de bedrijfshorecapartner wordt het kopen van gezonde producten aantrekkelijk gemaakt door medewerker (on)bewust een duwtje in de goede richting te geven.

WSVV wil medewerkers faciliteren in het maken van de gezonde keuze omdat het de makkelijkste en meest aantrekkelijke keuze is, door middel van nudging: medewerkers worden verleid, want het aanbod eten en drinken ziet er heerlijk uit, is goed geprijsd en is makkelijk te kopen. Naast verleiden, worden medewerkers geïnformeerd over duurzame en gezonde keuzes en behouden ze de keuzevrijheid om te kiezen voor een snack. Ze worden niet betutteld. WSVV wenst dat medewerkers bewustere keuzes maken, ook op het gebied van het verminderen van vleesconsumptie. Van de bedrijfshorecapartner wordt verwacht hierbij voor een geleidelijke implementatie te gaan, zodat medewerkers op een toegankelijke en natuurlijke manier kunnen wennen aan het aangepaste aanbod. Zo is bijvoorbeeld een variant met minder vlees of biologisch vlees een goed alternatief.

Gedurende de overeenkomst wenst WSVV dat de bedrijfshorecapartner ideeën aandraagt en meedenkt om zoveel mogelijk biologische producten te integreren in het assortiment zonder dat de verkoopprijzen voor de gasten worden verhoogd.

2.2 LOKAAL & SEIZOENSGEBONDEN

WSVV wenst lokale producten en/of leveranciers te betrekken in de dienstverlening. Bij voorkeur komt een gedeelte van het assortiment uit de regio (omgeving Apeldoorn en werkgebied WSVV). WSVV ziet graag producten van lokale ondernemers terug in het assortiment, bijvoorbeeld in de vorm van brood dat een vast onderdeel van het assortiment is. Voor de invulling hiervan verwacht WSVV creativiteit en inspiratie van de bedrijfshorecapartner. WSVV waardeert het wanneer de bedrijfshorecapartner zich hier ondernemend in opstelt en WSVV meeneemt in de mogelijkheden.

Waar een regionaal assortiment niet mogelijk is, komt het uit Nederland (lokaal). Daarna wordt pas gekeken naar producten uit Europa, en daaropvolgend wereldwijd.

Gedurende de contractperiode streeft het waterschap ernaar om het aandeel lokaal assortiment stapsgewijs te vergroten. Dit sluit aan bij de ambitie om duurzaamheid te bevorderen en de regionale economie te versterken. Van de bedrijfshorecapartner wordt verwacht dat zij hiervoor een concreet groeimodel ontwikkelt, waarin wordt uitgewerkt hoe het aandeel lokale producten structureel kan toenemen, inclusief meetbare doelstellingen en een passende fasering.

Het is belangrijk dat met de samenstelling van het assortiment rekening wordt gehouden met welke producten in welke seizoenen beschikbaar zijn. Hierin verwacht WSVV een proactieve houding van de bedrijfshorecapartner.

2.3 INCLUSIVITEIT & DIVERSITEIT

Inclusiviteit betekent niet alleen dat er mensen worden ingezet met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar het betekent ook dat iedere (bedrijfshoreca)medewerker zich thuis en welkom voelt binnen WSVV, maar ook binnen de organisatie van de bedrijfshorecapartner.

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wordt een minimumeis gesteld van 5%. Het is niet de bedoeling dat door het stellen van deze eis verdringing op de arbeidsmarkt plaatsvindt doordat medewerkers van de bedrijfshorecapartner ontslagen worden om plaats te maken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Naast het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, kan ook aan dit percentage worden voldaan door in te kopen bij leveranciers met een sociale impact (social enterprises).

3 DIENSTVERLENING CATERING

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

3.1 WERKCAFÉ

Het werkcafé bij WSVV is gelegen op de begane grond van het gebouw en is geopend van maandag tot en met vrijdag. Het zitgebied van het werkcafé wordt multifunctioneel ingezet. Er kan worden gegeten en gedronken, maar de ruimte kan ook gebruikt worden voor vergaderingen, borrels, recepties, informele overleggen en andere evenementen of bijeenkomsten. Het zitgebied, met in totaal 86 zitplaatsen, is toegankelijk gedurende de openingstijden van het Waterschapshuis. Gedurende de dag, wanneer er medewerkers van de bedrijfshorecapartner aanwezig zijn, is er een beperkt assortiment beschikbaar. Van 12:00 tot 13:30 is het werkcafé geopend voor de lunch en is er een uitgebreid lunch assortiment verkrijgbaar.

Alle uitgifte meubels en apparatuur in het werkcafé zijn in eigendom van WSVV. Het werkcafé is voorzien van een (kleine) bereidingskeuken en een speelkeuken.

3.1.1 ASSORTIMENT

Het assortiment in het werkcafé bestaat uit een gevarieerd lunch assortiment dat verkrijgbaar is op maandag tot en met vrijdag van 12:00 tot 13:30. Buiten deze tijden is er een beperkt assortiment beschikbaar, wanneer medewerkers van de bedrijfshorecapartner aanwezig zijn.

Het lunch assortiment bestaat uit een saladebar met diverse saladecomponenten die gasten zelf kunnen samenstellen, dresseren en aankleden met toppings. Met de samenstelling van de saladebar wordt rekening gehouden met de seizoenen. Er worden diverse belegde broodjes of wraps aangeboden en er zijn losse broodjes beschikbaar met verschillende belegsoorten om zelf samen te stellen. Er is dagelijks een warme snack verkrijgbaar. Hoewel de focus ligt op een verantwoord aanbod, blijft er ook ruimte voor minder gezonde producten

en eventuele guilty pleasures binnen de verschillende productgroepen. Er worden twee verse soepen aangeboden, waarbij rekening wordt gehouden met de seizoenen. Er is yoghurt beschikbaar met toppings die medewerkers zelf kunnen toevoegen. Tot slot zijn er verschillende dranken verkrijgbaar.

Naast het lunch assortiment zijn er buiten de lunchtijden ook verantwoorde en minder verantwoorde tussendoortjes of snacks verkrijgbaar. WSVV verwacht van de bedrijfshorecapartner dat zij zich flexibel opstelt wanneer medewerkers buiten de openingstijden voor de lunch iets willen kopen.

De bedrijfshorecapartner biedt een gevarieerd assortiment aan, inclusief een afwisselend vegetarisch aanbod.

3.1.2 PRIJSBELEID

Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor het werkcafé. De bedrijfshorecapartner is bij de start van de overeenkomst vrij in het bepalen van de opslagpercentages voor de producten en daarmee ook de prijzen van de producten. 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. Het is belangrijk dat er voor iedereen portemonnee een volwaardige en gezonde lunch beschikbaar is. De verkoopprijs in het werkcafé is opgebouwd uit de ingrediëntenprijs, derving, opslag en btw. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen is de huidige prijslijst ter indicatie bijgevoegd als bijlage P4.

3.1.3 AFREKENEN

In het werkcafé wordt van de bedrijfshorecapartner verwacht dat zij op basis van hun expertise bepalen hoeveel en welk type kassa's wordt ingezet (bemenst of onbemenst). Het uitgangspunt is dat er zo min mogelijk rijvorming ontstaat en dat gasten snel en efficiënt kunnen afrekenen. De gasten betalen in het werkcafé met PIN en NFC (contactloos). De kassa is zo gebruiksvriendelijk ingericht als mogelijk. Er wordt gebruik gemaakt van het kassa systeem van de bedrijfshorecapartner.

3.1.4 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 en zijn opgenomen in de prijzen voor de salades. Sauzen zoals mayonaise, ketchup etc. zijn verwerkt in de prijzen van de producten.

3.1.5 AFRUIMORGANISATIE

In het werkcafé ruimt de gast het serviesgoed zelf op, sorteert dit op het afruimmeubel en deponereert het afval in de daarvoor bestemde afvalbakken. De medewerkers van de bedrijfshorecapartner wassen het serviesgoed af.

3.2 WERKFRUIT

Het aanbieden van werkfruit is onderdeel van de scope van deze aanbesteding. Sinds 1 augustus 2025 is er een beleid opgesteld met betrekking tot het werkfruit binnen WSVV voor het Waterschapshuis in Apeldoorn (bijlage P5). Het doel is om de gezondheid en het welzijn van medewerkers te bevorderen, de productiviteit te verhogen en bij te dragen aan een duurzame werkcultuur:

- Gezondheid en welzijn: het bevorderen van gezonde voeding door gemakkelijke toegang tot vers fruit.
- Lokaal ondernemerschap: het gebruik van lokale en seizoensgebonden producten om de ecologische impact te verminderen.
- Duurzaamheid: CO2 uitstoot verminderen: gratis werkfruit aanbieden in plaats van de melkvoorziening.

Twee keer per week wordt fruit geleverd en beschikbaar gesteld bij de receptie in het Waterschapshuis in Apeldoorn. Per levering zijn dit 7 boxen à 50 stuks. De selectie van fruit varieert per seizoen en heeft altijd een gevarieerde mix van seizoensgebonden fruit om voldoende afwisseling te garanderen. Waar mogelijk wordt samengewerkt met lokale leveranciers om duurzaamheid te bevorderen en de ecologische voetafdruk van WSVV te verkleinen. Vanuit de duurzaamheidsambities van WSVV worden stapsgewijs keuzes gemaakt in het fruitassortiment. Producten die niet lokaal of uit Europa kunnen worden ingekocht,

zoals bananen, worden op termijn mogelijk uit gefaseerd. Deze aanpassingen worden niet abrupt maar geleidelijk doorgevoerd.

Momenteel vinden gesprekken plaats met de buitenlocaties over het aanbieden van werkfruit. De wens om hier gebruik van te maken is uitgesproken door een aantal buitenlocaties. Er wordt geïnventariseerd welke locaties willen aansluiten.

3.3 WARME DRANKEN AUTOMATEN

WSVV verstrekt gratis koffie en thee aan de medewerkers. Dit wordt aangeboden in de warme drankenautomaten in het Waterschapshuis in Apeldoorn. Het gaat om 11 warme drankenautomaten in totaal, waarvan 9 automaten zijn voorzien van topping, en 2 automaten met verse melk. De automaten met melk staan op de bar bij de receptie. WSVV werkt hiervoor samen met een koffieleverancier. De dagelijkse verzorging, onderhoud en bijvullen valt niet onder de overeenkomst met de koffieleverancier en wordt door de bedrijfshorecapartner uitgevoerd.

Naast de warme drankenautomaten staat er een pistonmachine achter de receptie. Deze pistonmachine wordt gebruikt voor het bereiden van warme dranken voor gasten van het Waterschapshuis door de receptiemedewerker. De pistonmachine is in gebruik gedurende de openingstijden van de receptie en bevindt zich net als het werkcafé op de begane grond. De aanschaf of huur van deze machine, inclusief technisch serviceonderhoud en operatie, kan gedurende de looptijd van de overeenkomst (gedeeltelijk) aan de scope worden toegevoegd. Aangezien dit onderdeel momenteel geen deel uitmaakt van de scope, zijn hiervoor geen eisen vastgesteld en is het niet opgenomen in het prijzenblad.

WSVV behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode de scope op dit onderdeel uit te breiden en hierover nadere afspraken te maken met de bedrijfshorecapartner.

De bedrijfshorecapartner is echter wel verantwoordelijk voor het bestellen van de ingrediënten voor zowel de warme drankenautomaten als de pistonmachine. Hierbij gaat het om de koffiebonen, thee, de losse componenten, de verse ingrediënten voor de pistonmachine (o.a. gember, munt, citroen) en de reinigingsmiddelen. De bedrijfshorecapartner bestelt deze artikelen en producten, waarna de koffieleverancier deze factureert aan WSVV.

4 VERGADERSERVICE, BANQUETING EN MAATWERK

Voor de medewerkers van WSVV is het mogelijk eten & drinken ten behoeve van vergaderservices, banqueting en events te bestellen via een aanvraag formulier of door een mail te sturen naar KCC/ Servicedesk. Er wordt geen minimale bestelhoeveelheid gehanteerd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de hoofdlocatie en de buitenlocaties. Voor de buitenlocaties wordt samengewerkt met een derde partij.

Bij de invulling van deze voorzieningen wordt zoveel mogelijk voldaan aan de doelstellingen van duurzaamheid en gezonde voeding zoals beschreven in de visie. Het is de ambitie van WSVV om in basis een volledig vegetarisch assortiment aan te bieden en gezonde keuzes actief te stimuleren. De aanvrager kan vlees en vis aanvragen, waardoor de keuzemogelijkheid te allen tijde wordt behouden. Deze ontwikkeling wordt gefaseerd ingevoerd. Van de bedrijfshorecapartner wordt verwacht flexibel te zijn en een adviserende rol te hebben naar WSVV toe met betrekking tot deze ambitie.

4.1 BANQUETING

De bedrijfshorecapartner is verantwoordelijk voor de verzorging van banquetingactiviteiten bij WSVV. Voor een receptie, borrel of andere activiteit kan WSVV dranken- en borrelarrangementen bestellen. De bedrijfshorecapartner 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.

4.1.1 BORREL ARRANGEMENT

De volgende borrelarrangementen kunnen minimaal besteld worden:

- Borrelarrangement 1: rekening houdend met 2 drankjes per persoon: De VVP inclusief btw is maximaal € 3,30 per persoon.

- Borrelarrangement 2: rekening houdend met 2 drankjes per persoon + nootjes. De VVP inclusief btw is maximaal € 4,90 per persoon.
- Borrelarrangement 3: rekening houdend met 3 drankjes per persoon + borrelhapjes. De VVP inclusief btw is maximaal € 7,35 per persoon.

4.1.2 BANQUETINGMAP

De bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner is verantwoordelijk voor het jaarlijks actualiseren van de banquetingmap. De aanpassingen gebeuren in nauw overleg met, en na goedkeuring van WSVV. Ook als er tussentijdse wijzigingen zijn, zorgt de bedrijfshorecapartner voor tijdige aanpassing en doorgifte aan WSVV. De bedrijfshorecapartner zorgt voor een aantrekkelijk format waarin de arrangementen worden weergegeven.

4.2 VERGADERSERVICE

4.2.1 HOOFDLOCATIE (WATERSCHAPSHUIS)

De vergaderservice bestaat uit het verzorgen van vergaderingen en lunches en wordt op de hoofdlocatie door de bedrijfshorecapartner in basis uitgevoerd op maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 en 17:00. Ook in de avonden is het mogelijk gebruik te maken van de vergaderservice voor bijvoorbeeld avondvergaderingen. De vergaderservice wordt geserveerd in de vergaderruimte. De bedrijfshorecapartner houdt rekening met de flexibele inzet van medewerkers, ook buiten de openingstijden van het werkcafé. Indien buiten de genoemde tijden vergaderservices worden besteld dan kunnen (indien noodzakelijk) extra “wachturen” worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting.

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

Indien de vergadering afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van de bedrijfshorecapartner, wordt het gebruikte serviesgoed de volgende ochtend vóór 8:30 opgehaald.

Vergaderarrangement

Het vergaderarrangement bestaat uit koffie, thee, water en sap. Er wordt géén gebruik gemaakt van kannen koffie of thee bij vergaderservices. Medewerkers en gasten halen zelf de koffie of thee bij een van de warme drankenautomaten in het gebouw of bij de verse melk automaten bij de receptie. Dit draagt bij aan het tegengaan van verspilling. Medewerkers nemen hun eigen koffie- of thee beker mee en gasten ontvangen een beker bij aankomst van de receptiemedewerker. Na afloop van de vergadering wordt het overig serviesgoed opgeruimd door medewerkers van WSVV.

Vergaderingen kunnen worden uitgebreid met lekkernijen en andere versnaperingen voor bij de koffie en thee. De personeelskosten voor de vergaderarrangementen worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement.

4.2.2 ONTBIJTBUFFET

In het werkcafé is het mogelijk gebruik te maken van een ontbijtbuffet. Dit ontbijt wordt van te voren aangevraagd bij KCC/ Servicedesk. De onderstaande ontbijt arrangementen worden minimaal aangeboden:

- Ontbijt 1: VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.
- Ontbijt 2: VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.

De twee ontbijt arrangementen dienen een verschillend aanbod te bevatten, waarbij beide arrangementen tegen een gelijke VVP worden aangeboden.

Van de bedrijfshorecapartner wordt verwacht bij de invulling rekening te houden met vitaliteit, duurzaamheid, seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. Daarnaast is het altijd mogelijk het ontbijt arrangement vegetarisch te bestellen. Bedrijfshorecapartner zorgt ervoor dat dit ontbijtbuffet in het op een aantrekkelijke wijze wordt geserveerd.

4.2.3 LUNCHARRANGEMENT

Het verstrekken van lunches is onderdeel van de vergaderservices. De lunches worden door de bedrijfshorecapartner verzorgd en klaargezet (inclusief bestek en serviesgoed) in de vergaderzaal.

Bij samenstelling van de lunches wordt van de bedrijfshorecapartner variatie en creativiteit verwacht. De bedrijfshorecapartner houdt bij de invulling van de lunches rekening met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen. Er zijn voldoende gezonde en vegetarische opties beschikbaar, zoals salades, maar ook de snack, zoals een broodje frikadel of kroket is te bestellen. Er is een goede balans in vegetarische en vlees/ vis opties. De onderstaande lunches worden minimaal aangeboden:

- Lunch 1: VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.
- Lunch 2: VVP inclusief btw is maximaal € 7,75 per persoon.
- Lunch 3: VVP inclusief btw is maximaal € 11,35 per persoon.
- Lunch 4 (lunchpakket met minimaal drie broodjes): VVP inclusief btw is maximaal € 7,10 per persoon.

De lunches verwijzen naar verschillende niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit (één) koolhydraatcomponent(en), één eiwitcomponent, dranken en fruit. Kraanwater met of zonder fruit en/of kruiden wordt niet gezien als onderdeel van de lunch. Alle lunch arrangementen zijn uit te breiden met supplementen. Het staat de bedrijfshorecapartner vrij om meerdere lunches op te nemen in de banquetingmap. De bedrijfshorecapartner neemt tevens producten in de banquetingmap op waarmee de lunches kunnen worden

uitgebreid zoals soep of een warm product. WSVV hanteert geen minimale bestelhoeveelheid.

4.2.4 BESTUURSAVONDEN

Naast bovengenoemde lunches, vinden bij WSVV doorgaans op maandag bestuursavonden plaats. Deze duren van 19:00 tot 22:00. Aan deze avonden nemen doorgaans circa 50 tot 60 personen deel. Vanwege het vroege aanvangstip van de bestuursavonden en de reisafstand van veel deelnemers wordt voorafgaand aan de vergadering een maaltijdvoorziening aangeboden door de bedrijfshorecapartner. De warme maaltijd bestaat uit twee hoofdcomponenten, waarbij gekozen kan worden uit vlees/ vis of vegetarisch. Daarnaast worden diverse salades, desserts en dranken aangeboden. De bedrijfshorecapartner is zorgt voor voldoende variatie in de menucyclus. Daarnaast houdt de bedrijfshorecapartner rekening met een assortiment dat past bij het seizoen, met focus op versheid en kwaliteit. De maaltijden worden geconsumeerd in het werkcafé, het is niet toegestaan deze ergens anders te nuttigen. Indien er een pauze is, kunnen deelnemers (fris)dranken pakken uit de koeling in het werkcafé. Na afloop van de vergadering is er gelegenheid voor een korte nazit, waarbij een drankje en zoutje wordt aangeboden.

In de Veluwezaal, waar de vergadering plaatsvindt, wordt door de bedrijfshorecapartner voldoende waterkannen geplaatst met ijsblokjes en/of een smaakje (munt, komkommer, citroen). De aanwezigen halen zelf koffie uit de warme drankenautomaten in het werkcafé. De bedrijfshorecapartner zorgt ervoor dat er voldoende koffiemokken beschikbaar zijn bij de automaten. Daarnaast zorgt de bedrijfshorecapartner er, samen met de bode, voor dat de warme maaltijden klaar staan om 17:45, zodat deelnemers om 18:00 kunnen eten. De bedrijfshorecapartner ruimt de maaltijdvoorziening en het gebruikte serviesgoed van de maaltijden na 19:00 (aanvang van vergadering) af. De koelingen zijn gevuld met zowel frisdranken, melk en sappen voor tijdens de maaltijd en in de eventuele pauze. Voor de nazit worden de koelingen aangevuld met bier en wijn. De bedrijfshorecapartner is verantwoordelijk voor de gevulde koelingen en voor het klaarzetten van nootjes. De bode is aanwezig en verantwoordelijk voor de nazit wanneer de bedrijfshorecapartner alles heeft aangevuld en klaargezet.

Medewerkers melden zich uiterlijk de donderdag vóór de vergadering vóór 12:00 aan bij WSVV voor een avondmaaltijd. De bedrijfshorecapartner ontvangt de aanmeldlijst van WSVV en bepaalt op basis daarvan welke medewerkers recht hebben op een maaltijd.

Na afloop van de vergadering is de bode verantwoordelijk voor het opruimen van de vergaderzaal, uiterlijk de dag na de vergadering om 12:00. Daarnaast is de bode verantwoordelijk voor het afruimen van de nazit (etenswaren bij het afval en de overige spullen op een kar in de keuken plaatsen).

4.3 MAATWERK

Naast het verzorgen van vergaderservices en banqueting verzorgt de bedrijfshorecapartner ook maatwerk. Dit zijn activiteiten die buiten de reguliere dienstverlening vallen. Van de bedrijfshorecapartner wordt een creatieve, adviserende en meedenkende rol verwacht ten aanzien van de invulling van deze maatwerkactiviteiten. WSVV vertrouwt op de expertise van de bedrijfshorecapartner. Ook wordt verwacht dat de bedrijfshorecapartner meedenkt in welke lokale partijen voor de invulling van maatwerk 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 bedrijfshorecapartner.

De bedrijfshorecapartner verzorgt de maatwerkactiviteiten na overleg met en goedkeuring van de aanvrager. WSVV 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.

4.4 EXCLUSIVITEIT

WSVV gaat ervan uit dat de bedrijfshorecapartner alle services zoals in dit hoofdstuk benoemd kan leveren, echter behoudt WSVV zich het recht voor om offertes uit te vragen bij en/of 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 bedrijfshorecapartner de preferred supplier. Er is geen sprake van een afnameverplichting van diensten die worden uitgevoerd.

De bedrijfshorecapartner heeft geen exclusiviteit op maatwerkaanvragen. Daarnaast behoudt WSVV zich het recht voor lopende de overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van de bedrijfshorecapartner, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Hierbij geldt dat de bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner hierbuiten wordt gelaten. Een eventuele dienstverlening door derden wordt door WSVV gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.

4.5 BUITENLOCATIES

De buitenlocaties van WSVV maken eveneens gebruik van banqueting en vergaderservices. Voor de vergaderservices dient een viertal menu's beschikbaar te zijn waar de bestellers uit kunnen kiezen. De buitenlocaties bestellen net zoals de hoofdlocatie bij het KCC/ Servicedesk. Op deze bestellingen is geen minimale bestelhoeveelheid van toepassing.

Naast het verzorgen van vergaderlunches wordt via deze derde partij ook het organiseren van fruitmanden en taarten voor bijzondere gelegenheden geregeld, zoals bij langdurige ziekte van medewerkers of voor jubilea.

Van de bedrijfshorecapartner wordt verwacht een passende invulling voor banqueting en vergaderservices te geven voor zowel de hoofdlocatie als de buitenlocaties. Hierbij is het toegestaan om, net als in de huidige situatie, gebruik te maken van een derde partij voor de buitenlocaties. Hierbij wordt van

de bedrijfshorecapartner verwacht zoveel mogelijk de samenwerking met lokale partijen op te zoeken.

4.6 RESERVERINGEN EN ANNULERINGEN

De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea) en maatwerkactiviteiten verlopen via het selfservice portaal dat wordt beheerd door KCC/ Servicedesk.

- Vergaderservices en lunches worden één werkdag van te voren aangevraagd, vóór 12:00 via het selfservice portaal van KCC/ Servicedesk. Tot 24 uur van te voren kunnen deze kosteloos geannuleerd worden.
- Maatwerk wordt één werkweek van te voren aangevraagd. Minimaal 5 dagen voorafgaand aan de activiteit of evenement dient deze geannuleerd te worden.
- Bijzondere activiteiten en evenementen zoals feestavonden of andere vieringen die groter zijn qua omvang, worden 10 werkdagen van te voren aangevraagd. Minimaal 5 dagen voorafgaand aan de activiteit of evenement dienen deze geannuleerd te worden.
- Kleine aanvragen en ad-hoc aanvragen worden zoveel mogelijk, na akkoord van de bedrijfshorecapartner, gehonoreerd.

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

4.7 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

5 SIGNING, PRESENTATIE EN PROMOTIE

Onderstaande geldt voor het werkcafé en alle andere voorzieningen die door de bedrijfshorecapartner worden geëxploiteerd of uitgevoerd.

5.1 SIGNING EN PRESENTATIE

De producten en diensten worden duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend gepresenteerd. De bedrijfshorecapartner presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, passend bij, en met toestemming van, WSVV. 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 duidelijk bij het product vermeld. Verder informeert de bedrijfshorecapartner gasten van de bedrijfshorecavoorzieningen over duurzaamheid en duurzame initiatieven.

5.2 PROMOTIE

De bedrijfshorecapartner 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. Het promoten van menu's heeft geen goedkeuring nodig. De promotie van acties, aanbiedingen of overige activiteiten mag na goedkeuring van WSVV geplaatst worden. De bedrijfshorecapartner is creatief en proactief in het bedenken van verschillende promoties, acties en eventueel loyaliteitsprogramma's. Daarnaast is de bedrijfshorecapartner verantwoordelijk voor het opstellen en aanleveren van een agenda met geplande acties, thema's, proeverijen etc., in de vorm van een overzichtelijke kalender.

De bedrijfshorecapartner 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.

6 INKOOP, PRODUCTIE EN AFVAL

6.1 LEVERANCIERS

De bedrijfshorecapartner 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 WSVV.

6.2 OPSLAG, PRODUCTIE EN DISTRIBUTIE

De bedrijfshorecapartner is verplicht de door WSVV beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat WSVV en de bedrijfshorecapartner een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de bedrijfshorecapartner te maken transportkilometers. De bedrijfshorecapartner 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.

6.3 AFVALSTOFFEN

De bedrijfshorecapartner is verplicht aan te sluiten bij het afvalbeleid van WSVV. Afvalstoffen (P(M)D, restafval, plastics, papier, glas, GFT) worden zoveel mogelijk gescheiden, ingezameld en afgevoerd. Frituurvet wordt door de bedrijfshorecapartner verzameld in een vetput, WSVV is verantwoordelijk voor de verwerking hiervan. WSVV heeft een samenwerking met een partij die koffieresidu ophaalt voor duurzame verwerking. Van de medewerkers van de bedrijfshorecapartner wordt verwacht dat het koffieresidu wordt verzameld op de daarvoor bestemde locaties. Daarnaast streeft WSVV naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop rekening mee te houden. Indien het afvalstoffenbeleid van WSVV gedurende de contractperiode verandert, zal de bedrijfshorecapartner zich hierbij aan sluiten.

Het dagelijks afval wordt gedeponereerd in de (gescheiden) afvalunits op de locaties.

7 PERSONEEL EN ORGANISATIE

7.1 ALGEMEEN

De bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

WSVV 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 zijn vriendelijk, behulpzaam en beschikken over voldoende vak- en productkennis. WSVV verwacht dat het team van de bedrijfshorecapartner beschikt over actuele kennis van HACCP-regelgeving en de juiste werkwijze met betrekking tot allergenen. Tevens wordt een proactieve, ondernemende houding verwacht en een groot meedenkend vermogen van de locatie manager van de bedrijfshorecapartner. Bij wisseling, vervanging of langdurige ziekte van de locatie manager of andere kritische positie, wordt WSVV tijdig geïnformeerd. WSVV wordt bij de definitieve vervanging betrokken in de aanname van de nieuwe medewerker (door bijvoorbeeld een klikgesprek).

7.2 OVERNAME PERSONEEL

De medewerkers in dienst van de huidige bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner hebben, door de nieuwe bedrijfshorecapartner worden overgenomen. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage P6. Bijlage P6 is op te vragen via de berichtenmodule van het aanbestedingsplatform.

7.3 AANSTURING EN CONTINUÏTEIT

De bedrijfshorecapartner 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.

7.3.1 DAGELIJKSE AANSTURING

De bedrijfshorecapartner 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 WSVV. De manager beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Bij de medewerkers kan worden volstaan met de Nederlandse taal in woord. De werkcafémanager is ondernemend, verbindend, proactief, stressbestendig, servicegericht, communicatief vaardig en enthousiasmerend.

Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) van deze manager wordt deze adequaat vervangen. WSVV wordt hierover geïnformeerd door de bedrijfshorecapartner bij eerste mogelijkheid. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe manager wordt aangesteld, wordt WSVV betrokken in de aanname van een nieuwe medewerker. De bedrijfshorecapartner draagt er zorg voor dat de (nieuwe) manager goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de bedrijfshorecapartner.

7.3.2 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 bedrijfshorecapartner worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De bedrijfshorecapartner is verantwoordelijk voor het ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van de bedrijfshorecapartner.

7.4 WERKVERGUNNINGEN

De bedrijfshorecapartner is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de bedrijfshorecapartner leidt tot een boete voor WSVV als contractpartner zal deze boete bij de bedrijfshorecapartner worden verhaald. Tevens heeft de bedrijfshorecapartner op de locatie van WSVV 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.

Medewerkers van de bedrijfshorecapartner en dienen zich bij het betreden van de buitenlocaties van WSVV te kunnen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.

7.5 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

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

7.6 OPLEIDING EN TRAINING

De bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner verantwoordelijk zijn voor noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Voor WSVV is het

van belang dat de bedrijfshorecapartner aantoonbaar werkt aan de opleiding van zijn medewerkers. Periodieke herhalingstrainingen zijn essentieel om de kwaliteit van medewerkers blijvend te waarborgen. Daarnaast is gerichte opleiding belangrijk voor de verzorging van de warme drankenautomaten, zodat dit op een correcte en efficiënte wijze wordt uitgevoerd.

Bij aanvang van de overeenkomst zal een nulmeting worden gedaan door de bedrijfshorecapartner 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.

7.7 CAO

De bedrijfshorecapartner hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de geldende cao voor de contractcatering per 1 juli 2026. Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen WSVV en de bedrijfshorecapartner schriftelijk zijn overeengekomen.

7.8 BEDRIJFSKLEDING, PERSOONLIJKE HYGIËNE EN UITERLIJKE VERZORGING

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

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

7.9 ARBO

WSVV rekent het tot de verantwoordelijkheid van de bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner een RI&E op welke jaarlijks met WSVV wordt geëvalueerd.

Tevens is de bedrijfshorecapartner 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.

7.10 BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV)

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

8 OVERLEG EN COMMUNICATIE

WSVV wenst een optimale communicatie met de bedrijfshorecapartner te realiseren op basis van partnerschap. Van de bedrijfshorecapartner wordt een professionele, maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht. De bedrijfshorecapartner stelt een calamiteiten/ noodnummer beschikbaar voor WSVV. Deze kan gebruikt worden wanneer zich onverwachts een situatie voordoet buiten de reguliere tijden om, waarbij WSVV ondersteuning nodig heeft van de bedrijfshorecapartner.

8.1 SAMENWERKEN

WSVV wil graag met haar bedrijfshorecapartner samenwerken. Voor WSVV houdt samenwerking onder andere in dat:

- de bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner de bedrijfshorecapartner, 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.

8.2 OVERLEGSTRUCTUUR

De overlegstructuur tussen WSVV en de bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner	Locatiemanager & Regiomanager*	Regiomanager*	Regiomanager* en leidinggevende regiomanager
Contactpersonen WSVV	Beleidsmedewerker	Contractmanager en Beleidsmedewerker	Contractmanager, teamleider, Beleidsmedewerkers

*regiomanager of vergelijkbare functie. Accountverantwoordelijke voor WSVV.

8.2.1 OPERATIONEEL OVERLEG

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de bedrijfshorecavoorzieningen en de warme drankenvoorzieningen vindt dagelijks/wekelijks plaats tussen WSVV en de locatiemanager van de bedrijfshorecapartner. Ook vindt er structureel maandelijks overleg plaats tussen WSVV en de locatiemanager van de bedrijfshorecapartner. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken:

- lopende operationele zaken;
- kwaliteit van de dienstverleningen;
- klachten met betrekking tot de dienstverleningen;
- storingen en meldingen;
- eventuele knelpunten en verbeteracties inzake de operationele werkzaamheden;
- banqueting en maatwerk activiteiten;
- planning activiteiten komende periode (in vorm van een kalender);
- personele zaken (ziekterverzuim);
- evaluatie afspraken versus uitvoering van de bedrijfshoreca activiteiten;
- actiepunten en besluiten;
- diverse andere operationele en personele aangelegenheden.

8.2.2 TACTISCH OVERLEG

Tactisch overleg wordt, indien nodig, gehouden aansluitend aan het operationeel overleg. Afhankelijk van hoe de dienstverlening en de samenwerking loopt wordt deze ingepland. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden, met betrekking tot de bedrijfshorecavoorzieningen en warme drankenvoorzieningen, zijn hieronder beschreven.

- kwaliteit van de dienstverleningen;
- klachtenregistratie en klachtenbehandeling;
- evaluatie en beoordeling van het contract;
- inhoudelijke behandeling van certificering, auditresultaten en kwaliteitscontroles;
- kwaliteit van processen;
- analyse van meldingen, klachten en storingen;
- diverse personele aangelegenheden;
- financiële resultaten;
- status lopende projecten;
- duurzaamheidsrapportages (metingen CO2 uitstoot, gezonde voeding etc.);
- KPI-prestatieindicator;
- bespreken managementrapportage en informatie, financiële resultaten;
- eventuele knelpunten inzake de dienstverleningen;
- toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie, waaronder wijzigingen in CAO, indexaties en overige relevante verwachtingen.

8.2.3 STRATEGISCH OVERLEG

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

- algemene evaluatie en beoordeling van het contract;
- ontwikkelingen prestaties en kwaliteit;
- relevante ontwikkelingen bij WSVV en de bedrijfshorecapartner;
- proactief ondernemerschap;
- samenwerking en partnerschap;
- financiële resultaten en managementinformatie;
- vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar;

- eventuele formele wijzigingen contractstatus (aanpassingen die effect hebben op aard activiteiten, omvang, looptijd etc.);
- algemene gang van zaken;
- trends en ontwikkelingen binnen WSVV, de bedrijfshorecapartner en de branche.

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

8.3 KLACHTENPROCEDURE

Voor WSVV is het belangrijk dat de opmerkingen, suggesties en klachten van de medewerkers over de bedrijfshorecavoorzieningen goed geregistreerd en opgevolgd worden om zodoende tevreden gasten te hebben en behouden. De bedrijfshorecapartner beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren en geïnformeerd houden van medewerkers van WSVV over het bestaan en de werking van de procedure. Indien de bedrijfshorecapartner een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, informeert de bedrijfshorecapartner onverwijld de afdeling Facilitair. Medewerkers van WSVV kunnen hun opmerkingen, suggesties en klachten over de bedrijfshorecavoorzieningen en warme drankenvoorzieningen melden in het FMIS systeem van WSVV. Daarnaast kunnen ze hun meldingen doorgeven aan facilitaire medewerkers van WSVV.

8.4 TRANSITIEPLAN

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

9 KWALITEIT EN SCHOONMAAK

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

9.1 KWALITEITSCONTROLES

De bedrijfshorecapartner 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.

Kwaliteitsmetingen

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

Externe kwaliteitsmetingen en audits

WSVV 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 bedrijfshorecapartner verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor WSVV. 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 WSVV wordt betaald en als het resultaat onvoldoende is, zal de hercontrole op kosten van de bedrijfshorecapartner uitgevoerd worden. Op deze wijze wordt voorkomen dat extra aandacht uitgaat naar deze gebieden met als gevolg onvoldoende aandacht voor de overige werkzaamheden.

9.2 SCHOONMAAK

De bedrijfshorecapartner 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 werkcafé (kruimel- en vlek-vrij gedurende de gehele dag tijdens aanwezigheid van de medewerkers van de bedrijfshorecapartner);
- (her) Plaatsen van de tafels en stoelen zodanig dat het geheel ordelijk en een verzorgde indruk maakt;
- Overige ruimten onder beheer van de bedrijfshorecapartner;
- Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes;
- Roosters van de afzuiginstallatie.

In de bovengenoemde ruimten hoeft de bedrijfshorecapartner de wanden slechts tot 1.80 meter schoon te maken. De vloeren in het werkcafé worden door de schoonmaakleverancier van WSVV eenmaal per dag schoongemaakt.

Verontreiniging van het werkcafé door ongelukjes worden zo snel mogelijk door de bedrijfshorecapartner opgeruimd.

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

Groot schoonmaakonderhoud (dieptereiniging)

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

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

10 BETAALWIJZE, ADMINISTRATIE, MANAGEMENTINFO

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

10.1 BETAALWIJZE

Kassasysteem en geldstromen

Binnen WSVV 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 bedrijfshorecapartner, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. De bedrijfshorecapartner zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.

WSVV zorgt voor de aansluitingen van de afrekensystemen, echter is de bedrijfshorecapartner verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten.

10.2 VERREKENING VAN KOSTEN

Onderstaand zijn de kosten die in de (financiële) begroting van het werkcafé 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 bedrijfshoreca activiteiten en het bijhouden en onderhouden van de warme drankenautomaten. 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, aanvraag VOG 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. Indien deze niet zijn opgenomen in de begroting kunnen deze later niet meer worden opgenomen.

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 bedrijfshorecapartner factureert de verkopen op rekening aan WSVV en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen WSVV en de bedrijfshorecapartner. Goedkeuring van offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan de bedrijfshorecapartner zal worden verstrekt door WSVV. WSVV levert de kostenplaatsen en/of PO- nummers aan.

10.3 FACTURERING

Binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt WSVV digitaal de facturen. Bij de facturatie worden de kosten voor de bedrijfshoreca-voorzieningen en de warme drankenvoorzieningen gescheiden. Op alle A-, B- en C-facturen staan zowel de kosten exclusief als inclusief btw vermeld, ook voor de subtotaal.

Na gunning worden nadere afspraken gemaakt tussen WSVV en de bedrijfshorecapartner over de wijze van factureren. De facturatie dient in ieder geval te voldoen aan de volgende eisen:

- De factuur wordt digitaal verstuurd in PDF naar facturen@vallei-veluwe.nl;
- De volgende informatie wordt op de factuur gezet:
 - Betreffende inkoopordernummer en contactnummer;
 - Naam contactpersoon Waterschap Vallei en Veluwe
 - Factuuradres: Waterschap Vallei en Veluwe Postbus 4142 7320 AC Apeldoorn.

(A-factuur)

Per maand factureert de bedrijfshorecapartner 1/12 deel van de vaste aanneemsom aan WSVV. Deze factuur mag verstuurd worden in de maand voorafgaand aan de maand waarop de aanneemsom betrekking heeft. De bedrijfshorecapartner conformeert zich aan de inkoopvoorwaarden van WSVV.

(B-factuur)

Per maand factureert de bedrijfshorecapartner de werkelijk afgenomen vergaderservices en banquetingactiviteiten (op basis van VVP) aan WSVV. De geleverde diensten worden gescheiden per kostenplaats gefactureerd. Wanneer er meerdere vergaderservices of banquetingactiviteiten op één kostenplaats zijn geboekt, mogen deze wel gebundeld worden. De bedrijfshorecapartner 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

bedrijfshorecapartner 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.

10.4 RAPPORTAGE VAN (MANAGEMENT) INFORMATIE

In deze paragraaf wordt aangegeven welke eisen WSVV stelt aan de door de bedrijfshorecapartner te verstrekken (management) informatie. Elk jaar wordt voorafgaand (uiterlijk 1 november) aan het nieuwe kalenderjaar, door de bedrijfshorecapartner een begroting inclusief indexaties voor de bedrijfshorecavoorzieningen opgesteld.

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

- omzet;
- ingrediëntkosten;
- personeelskosten;
- algemene kosten;
- management fee;
- totale benodigde bijdrage voor WSVV (aanneemsom).

Bij het opstellen van de begroting dient de bedrijfshorecapartner 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 bedrijfshorecapartner 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;
- uitgevoerde en geplande promotionele activiteiten, waaronder evenementen, acties en proeverijen;
- 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 bedrijfshorecapartner 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).

11 CONTRACTVORM EN INDEXATIE

11.1 CONTRACTDUUR

De af te sluiten overeenkomst gaat in op 1 mei 2027 en eindigt per 30 april 2032 en heeft derhalve een looptijd van vijf (5) jaar. De overeenkomst kan worden verlengd met twee (2) opties van één (1) jaar.

11.2 AANNEEMSOM

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

De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien:

- het aantal gereserveerde werkplekken 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 gereserveerde werkplekken 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 gereserveerde werkplekken 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.

11.3 INDEXATIE

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met WSVV. De indexeringen worden pro-forma vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan WSVV aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van WSVV. 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.

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.

Indien zich tijdens de overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de bedrijfshorecapartner deze aan WSVV 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 WSVV.

11.3.1 REGELING GEBRUIK VAN RUIMTEN, INRICHTING, APPARATUUR EN INVENTARIS

De demarcatie tussen WSVV en de bedrijfshorecapartner is als volgt:

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

12 CONTRACTMANAGEMENT

WSVV wenst de prestaties van de bedrijfshorecapartner nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de bedrijfshorecapartner 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 KPI. Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de bedrijfshorecapartner aan de KPI afspraken voldoet. Deze KPI-monitor wordt per kwartaal door de bedrijfshorecapartner ingevuld en met WSVV besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

Als het gemiddelde KPI cijfer niet wordt behaald dan stelt de bedrijfshorecapartner een plan van aanpak op binnen 3 weken met daarin opgenomen de acties die worden uitgevoerd en de deadline waarop de acties zijn uitgevoerd. Indien twee maal niet is voldaan aan het minimale (kwaliteits-)niveau op basis van KPI's, behoudt WSVV zich het recht voor om te besluiten de overeenkomst te ontbinden. WSVV en de bedrijfshorecapartner stemmen na gunning maar voor het begin van de overeenkomst de KPI's gezamenlijk definitief af. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk dat KPI's worden aangevuld, gewijzigd of aangescherpt.

WSVV en de bedrijfshorecapartner monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

1. Concept & tevredenheid.
2. Samenwerking & partnerschap.
3. Duurzaamheid.

WSVV behoudt zich het recht voor het contractbeheer aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De bedrijfshorecapartner is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. De organisatie van de bedrijfshorecapartner houdt er rekening mee dat er voor het contractbeheer extra (administratieve) inspanningen verricht kunnen worden.

13 BIJLAGEN

BIJLAGE 5.1 LOCATIE OVERZICHT

Dit document is als separate bijlage bij dit document gevoegd.

BIJLAGE 5.2 VISIEDOCUMENT DUURZAME EN GEZONDE CATERING

Dit document is als separate bijlage bij dit document gevoegd.

BIJLAGE 5.3 ANALYSE HORECAPROFIELEN WSVV

Dit document is als separate bijlage bij dit document gevoegd.

BIJLAGE 5.4 PRIJSLIJST HUIDIG AANBOD

Dit document is als separate bijlage bij dit document gevoegd.

BIJLAGE 5.5 BELEID WERKFRUIT

Dit document is als separate bijlage bij dit document gevoegd.

BIJLAGE 5.6 OVERNAMELIJST PERSONEEL

Dit document is als separate bijlage bij dit document gevoegd.