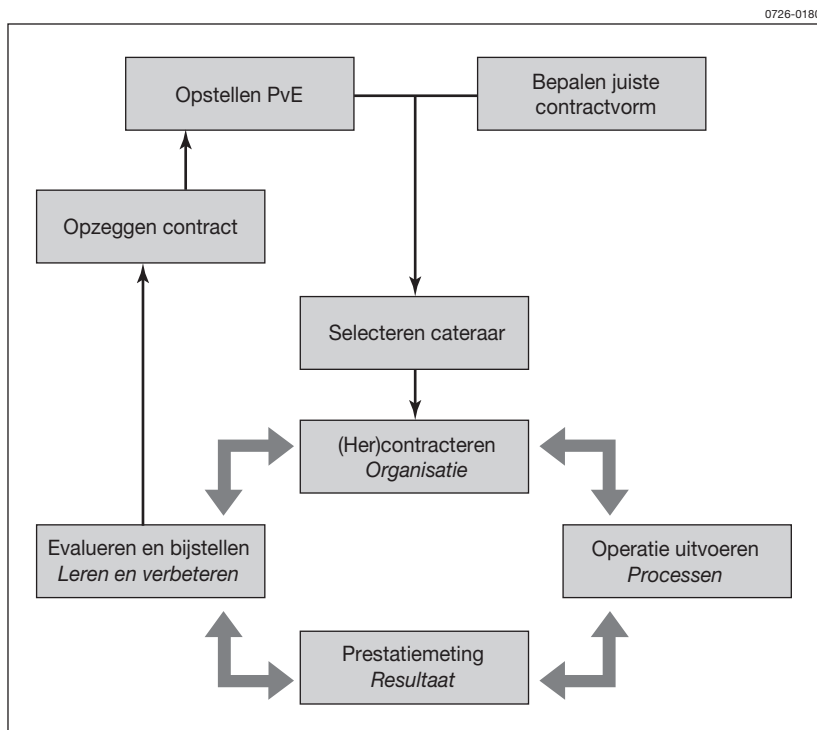


SB 6.6 Stappenplan Aanbesteding catering

Inleiding

Problemen bij de uitvoering van cateringdienstverlening door een leverancier komen vaak voor, omdat de opdrachtgever geen zorgvuldige keuzes in het Programma van Eisen en/of contract heeft gemaakt. In de dagelijkse uitoefening kan dan niet de gecontracteerde kwaliteit geleverd worden en worden vooraf afgesproken budgetten overschreden. Na het uitvoeren van een aanbesteding, zal gemeten moeten worden of de dienstverlening conform afspraak wordt uitgevoerd. Die informatie kan dan in een nieuwe aanbesteding worden gebruikt. Dit proces is in onderstaand figuur weergegeven.



Figuur 1. Selectie, uitvoering en evaluatie van cateringcontracten.

Programma van Eisen

Een Programma van Eisen is leidend voor de eisen/wensen die een klant stelt aan de cateringdienstverlening. Er staat in beschreven wat de opdrachtgever (als contractant) en de gasten verwachten van de cateraar. Dit Programma van Eisen moet een volledig en consistent document zijn omdat op basis hiervan selectie plaatsvindt en de offertes van inschrijvers vergeleken moeten worden.

Het allerbelangrijkste is de gewenste dienstverlening, denk hierbij aan de volgende keuzes:

- lunchvoorziening in bedrijfsrestaurant;
- mogelijkheid tot warme maaltijd tussen de middag en/of 's avonds;
- breedte van het assortiment;
- saladebar;
- verzorgen van vergaderservice: het serveren van koffie/thee/frisdrank op vergaderzalen of in een vergadercentrum of het verzorgen van vergaderlunches;
- beschikbaar stellen van snackautomaten;
- bijvullen van koffie-automaten in een gebouw;
- organisatie van borrels;
- bereiden en serveren van diners;
- etc.

Naast de primaire dienstverlening kunnen ook eisen gesteld worden aan beheerstaken. In sommige gevallen zal de opdrachtgever zelf nog medewerkers in dienst hebben op het gebied van restauratieve dienstverlening. In het Programma van Eisen kan opgenomen worden dat deze medewerkers door de cateraar in dienst moeten worden genomen. Uiteraard moet er dan detailinformatie verstrekt worden over de leeftijden, functies, arbeidsvoorwaarden, etc. van de medewerkers.

Andere taken die de cateraar kan overnemen zijn de inkoop van ingrediënten (voor lunchvoorziening, bijvullen koffie-automaten, etc.) of voorzieningen (keukengerei of automaten voor versnaperingen of koffie). Daarnaast zal de opdrachtgever eisen stellen aan de te voeren administratie, hoeveelheid en kwaliteit van personeel en het bijbehorende management.

Om de offertes van de leverancier goed te kunnen beoordelen moet informatie verstrekt worden over het pand of de panden waar dienstverlening moet plaatsvinden. De plaats van de keuken(s) in het pand, looproutes, hoeveelheid vergaderzalen, gemiddeld aantal lunchgebruikers, ligging van het pand ten opzichte van het centrum van een stad zijn allemaal prijsbepalende factoren. Het is wenselijk voor leveranciers om een schouw te organiseren, zodat leveranciers met eigen ogen de lokale situatie kunnen aanschouwen.

Loonkosten zijn een forse post bij cateringdienstverlening. Het aantal opendingsdagen, de openingstijden, tijden waarop vergaderservice gewenst is, etc. bepalen het aantal uren dat ingezet zal worden. Verder moet de opdrachtgever

een keuze maken over het prijsbeleid, worden alle producten gesubsidieerd of alleen een gezonde lunch?

Ten slotte zullen kwalitatieve aspecten van de dienstverlening beschreven worden in het Programma van Eisen. Denk hierbij aan hygiëne, beleid ten aanzien van arbeidsomstandigheden (arbo) en milieu. Personeel speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening van de cateraar, daarom wordt meestal gevraagd naar de wijze waarop werving, selectie, opleidingen, kleding en personeelsbeleid worden vormgegeven.

Contractvorm

Er is geen standaard contractvorm die voor alle beheersituaties of voor alle soorten opdrachtgevers de beste oplossing is. De keuze voor een contract is sterk afhankelijk van ondermeer de doelstelling en stabiliteit van de organisatie, omstandigheden voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, gewenste aansturing en de hoeveelheid tijd die beschikbaar is voor het contract-beheer. Het contract moet geschikt zijn voor een langdurige en goede relatie tussen cateraar en opdrachtgever.

Er zijn verschillende soorten contractvormen, de twee meest voorkomende contractvormen worden hieronder nader toegelicht.

Openboekcontract

In dit contract draagt de opdrachtgever het risico voor alle kosten en opbrengsten van de catering. De cateraar en opdrachtgever hebben “open boeken” voor elkaar. Er is volledig inzicht in kosten en opbrengsten. De kosten worden (deels) betaald uit de opbrengsten van de catering. In gezamenlijkheid worden de prijzen betaald voor de producten. Bij deze contractvorm is het belangrijk dat er vanuit de opdrachtgever voldoende controle is op de kwalitatieve en financiële efficiency van de cateraar. De ervaring leert dat de opdrachtgever anders in een ongewenste situatie terechtkomt, omdat deze alle kosten moet dragen.

Vaste aanneemsom

Bij de tweede contractvorm, de vaste aanneemsom, komen opdrachtgever en cateraar vooraf een vast bedrag overeen voor het gehele pakket van dienstverlening. Budgetoverschrijdingen (die voor rekening van de opdrachtgever komen) behoren daarmee tot het verleden. Dit contract is alleen zinvol als er stabiele exploitatieomstandigheden zijn (geen grote wisselingen in het aantal lunchgebruikers of het aankopen/afstoten van bedrijfsonderdelen) en de kosten en opbrengsten tot in detail in te schatten zijn. Deze contractvorm is niet zaligmakend: indien de geselecteerde cateraar zijn diensten niet voor de vooraf vastgestelde prijs kan leveren, is een afname van kwaliteit en kwantiteit van de diensten door bezuinigingen onontkoombaar. Of de aanneemsom zal aangepast moeten worden.

Aangezien opdrachtgevers door de economische teruggang steeds meer moeten bezuinigen is er in Nederland een groeiende interesse in een meer commerciële exploitatie van cateringvoorzieningen. Het doel is het terugdringen van de cateringkosten, zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de gast vermindert. In sommige gevallen dient de cateraar voor eigen rekening en risico de exploitatie van de restauratieve diensten te verzorgen en daarmee budgetneutraal voor de opdrachtgever te opereren. In het onderwijs wordt door cateraars soms zelfs een bedrag betaald om de restauratieve voorzieningen te mogen exploiteren.

Uitvoeren van de aanbesteding

Wanneer de juiste contractvorm is bepaald en het PvE is vastgesteld kan er overgegaan worden tot aanbesteding. Ondertussen is wel bij de huidige cateraar het lopende cateringcontract opgezegd. Als de aanbesteding voor een overheidsorganisatie wordt georganiseerd, zal de opdrachtgever de keuze moeten maken of de aanbesteding nationaal of Europees wordt uitgezet. Cateringvoorzieningen vallen onder de uitzonderingen van Europees aanbesteden. Na gunning dienst bekend gemaakt te worden welke cateraar het contract gegund heeft gekregen.

Bij het aanbesteden van cateringvoorzieningen dient u over goede kennis van de materie te beschikken, omdat in de prijsstelling details de doorslag kunnen geven. Nadat het Programma van Eisen (vaak al inclusief een concept contract) is verzonden aan de cateraars krijgen deze de gelegenheid om tijdens een “schouwing” poolshoogte te nemen op de locatie(s). Ook moet er gelegenheid zijn tot het stellen van vragen. De antwoorden daarop worden in een Nota van Inlichtingen aan alle inschrijvers verstuurd.

Na een termijn van enkele weken worden de offertes aan opdrachtgever overhandigd. Aan de hand van een aantal criteria wordt vervolgens de cateraar gekozen, die een voorstel heeft geschreven dat het beste aansluit bij de behoeften van de organisatie, zowel financieel als kwalitatief. Er kan gekozen worden voor een voorselectie van twee, hooguit drie cateraars. Deze cateraars krijgen dan de gelegenheid zichzelf tijdens een persoonlijke presentatie nader voor te stellen. Tijdens deze presentatie moet er een dialoog ontstaan tussen cateraar en opdrachtgever over hun visie op service en dienstverlening. In dat stadium wordt reeds de basis gelegd tussen beide partijen voor een langdurige en succesvolle relatie. Bij het maken van de uiteindelijke keuze moeten niet alleen de kille cijfers de doorslag geven, net zo belangrijk is de passendheid van de cateraar bij de opdrachtgever.

Nadat gunning heeft plaatsgevonden wordt er tussen opdrachtgever en cateraar een overeenkomst opgesteld. In de overeenkomst worden alle juridische aspecten opgenomen, met name bij de overgang van medewerkers van opdrachtgever naar opdrachtnemer. Het Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de cateringovereenkomst.

Metten van de dienstverlening

Om het cateringtraject goed te laten verlopen en knelpunten tijdig bij te sturen is goede en objectieve managementinformatie noodzakelijk. Een belangrijk onderdeel van de informatie is het toetsen van financiële en kwalitatieve kaders en deze af te zetten tegen specificaties en objectieve normen in de branche.

Omdat veel opdrachtgevers niet over de tijd en specialistische cateringkennis beschikken om het cateringcontract voortdurend te volgen, wordt dit soms uitbesteed aan een onafhankelijk bureau. De werkzaamheden van een extern bureau bestaan uit het periodiek controleren en bijsturen van de financiële exploitatie. De gerealiseerde exploitatiecijfers worden afgezet tegen de vastgelegde begroting en op die manier wordt inzicht verkregen in de financiële efficiency. Daarnaast wordt per periode een kwaliteitsmeting inclusief bacteriologisch onderzoek uitgevoerd en wordt de gasttevredenheid onderzocht. Soms wordt er een mystery guest-visit uitgevoerd.

Op basis van de resultaten van de kwalitatieve en financiële toetsingen kan de opdrachtgever gefundeerde beslissingen nemen over de toekomst van de bedrijfscatering. In structureel overleg tussen opdrachtgever, cateraar en eventueel externe contractbeheerder worden de uitkomsten van de verschillende toetsingen besproken en actieplannen opgesteld. Uiteindelijk leidt dit tot kwaliteits- en efficiencyverbetering van de bedrijfscatering.

Tenslotte nog enkele tips en aandachtspunten:

- besteed veel aandacht aan het opstellen van een programma van eisen;
- geef in het Programma van Eisen exact en gedetailleerd aan wat u van de cateraar verwacht;
- kies voor de contractvorm die het best bij de omstandigheden en de organisatie past;
- zeg het lopende contract op tijd op;
- een Europese aanbesteding is voor bedrijfscatering niet noodzakelijk;
- verstrek aan alle cateraars in de aanbesteding dezelfde informatie;
- baseer uw gunning niet alleen op prijs, maar ook op kwaliteit en de passendheid van de cateraar bij uw organisatie;
- de cateringovereenkomst is maatwerk;
- blijf de cateraar tijdens de uitvoering van zijn dienstverlening monitoren en maak hierbij desgewenst gebruik van externe expertise;
- structureel overleg met de cateraar leidt tot kwaliteits- en efficiencyverbetering.

Bron: ir. R. van den Honing.

