

Memo aanbesteding catering

Team: Facilitaire Zaken **d.d.** 20-2-2025
Onderwerp: Aanbesteding catering 2025

Dossiernr: K67059
Documentnr: 2025-028626

Aanleiding

Per 1 oktober 2025 loopt de overeenkomst voor de restauratieve dienstverlening in het provinciehuis af. De huidige overeenkomst voor deze dienstverlening wordt ingevuld door de cateraar Vitam. Alle tijdsruimte die in de overeenkomst zit voor verlengingen is benut en er dient een nieuwe overeenkomst afgesloten te worden. Er is reeds door een projectgroep uitgewerkt hoe de aanbesteding voor deze restauratieve dienstverlening kan worden uitgezet en wat hierin meegenomen dient te worden. In dit memo beschrijven we de huidige situatie en de gewenste situatie voor de invulling van de restauratieve dienstverlening in het provinciehuis. Ook is er met behulp van een externe deskundige gelijktijdig onderzoek gedaan naar het inbesteden of uitbesteden van de restauratieve dienstverlening en ook die informatie wordt in dit memo meegenomen.

De restauratieve dienstverlening

Huidige situatie van de restauratieve dienstverlening

De huidige dienstverlening bevat de volgende restauratieve voorzieningen:

- exploitatie bedrijfsrestaurant,
- exploitatie espressobar,
- vergaderservice & roomservice,
- banqueting- & evenementenservice.

Voor de dienstverlening zijn de volgende hoofddoelstellingen gedefinieerd:

- Een gast- & klanttevredenheid welke beoordeelt wordt met minimaal een 7,5
- Inkoop van producten waarvan minimaal 50% duurzaam moet zijn
- Een inzet van SROI personeel voor minimaal 5% van de opdrachtwaarde

De huidige dienstverlening is uitbesteed aan cateraar Vitam.

Het team Facilitaire Zaken is belast met het bewaken van de uitvoering van de overeenkomst. Dit gebeurt middels het bewaken van de vastgestelde KPI's voor minimaal 135 restaurantbezoekers en 82 espressobar bezoekers per dag, het te behalen duurzaamheidspercentage en een jaarlijks flexibele KPI.

Cateraar Vitam vult alle genoemde restauratieve voorzieningen naar alle tevredenheid in met inmiddels een team van 12 medewerkers, inclusief een restaurantmanager.

De kosten voor de dienstverlening betreffende exploitatie bedrijfsrestaurant, exploitatie espressobar, vergaderservice en roomservice betreffen heden rond de € 300.000,- op jaarbasis. De kosten voor de Banqueting- en evenementenservice zijn momenteel gemiddeld rond de € 340.000,- op jaarbasis. De totale omzet van de cateraar betreft hiermee € 640.000,- op jaarbasis.

Gewenste situatie van de restauratieve dienstverlening

Door een projectgroep is er inmiddels gestart met de voorbereidingen voor een nieuwe aanbesteding. Er is onderzocht wat er met betrekking tot de dienstverlening behouden dient te worden en waar groeipotentieel ligt. Hiermee is een nieuwe visie gevormd welke als volgt luidt:

"De provincie Groningen zoekt één proactieve partner die zorg draagt voor een gastvrije, duurzame en flexibele invulling en uitvoering van de restauratieve dienstverlening wat leidt tot tevreden eindgebruikers."

Binnen de nieuwe overeenkomst zal de cateraar verantwoordelijk zijn voor:

- Het leveren van dienstverlening waarbij gastvrijheid en klanttevredenheid hoog in het vaandel staat
- Het aanbieden van een dagelijks gevarieerd, duurzaam en gezond aanbod in het restaurant en de espressobar

- Het verleiden tot gedragsverandering bij klanten waarbij men verleidt wordt tot het maken van gezonde keuzes
- Het behouden en realiseren van een groei in het aantal gasten in het restaurant en de espressobar
- Het realiseren van meer korte ketens (minder tussenschakels in de toelevering van producten)
- Het aanbieden van lokale producten, indien mogelijk biologisch. Alleen biologisch kan geen doel opzich zijn als producten van grote afstand getransporteerd moeten worden, dat is niet duurzaam.
- Een efficiënte en duurzame bedrijfsvoering
- Het reduceren van de Co2 productie

De verwachte effecten van de visie zijn:

- Gastvrije en efficiënte dienstverlening
- Tevreden klanten
- Grotere afname van gezonde producten
- Goede prijs/kwaliteit verhouding
- Toename korte keten leveranciers en indien mogelijk aanbod lokale producten
- Minder verspilling/derving
- CO2 reductie

Kosten

De verwachting is dat de kosten op een gelijk niveau zullen blijven. Hier staat een eventuele stijging op gebied van Banqueting los van, dit wordt namelijk beïnvloed door het bestedingsgedrag van de gebruikers. Toekomstige indexaties zijn hier ook niet in meegenomen.

Inbesteden of uitbesteden restauratieve dienstverlening

Alvorens er een aanbesteding op de markt wordt gezet is er gekeken of er ook mogelijkheden zijn om de catering weer in eigen beheer terug te nemen. Dat wil zeggen dat de provinciale organisatie het werk dat door derden kan worden uitgevoerd vanuit haar organisatie zelf inricht en aanstuurt. Het werk wordt dan door een eigen dienst uitgevoerd.

Met behulp van een externe adviseur zijn er diverse gesprekken gevoerd met interne stakeholders zoals: HRM, Facilitaire Zaken, Inkoop, Financiën en IT. Hieruit is naar voren gekomen dat het meest logische doel van inbesteden het inclusiever maken van de organisatie zou zijn. Om het medewerkersbestand van de provincie een betere en bredere afspiegeling te laten zijn van de maatschappij, "in lijn met de beleidsdoelstellingen inclusiviteit en diversiteit".

De voor- en nadelen van het inbesteden in relatie tot de betekenis voor de medewerkers, de kwaliteit, de provinciale organisatie en de financiële gevolgen zijn de volgende:

1. Invloed op de medewerkers

Het werkplezier wat wordt ervaren door een sterke betrokkenheid bij de organisatie zal gelijkwaardig zijn bij een inbestede situatie als bij een uitbestede situatie. De reden hiervoor is dat er in de huidige uitbestede situatie een ketensamenwerking (Facilitair+) is tussen de facilitaire partners en de provincie Groningen waarbij veel aandacht is voor samenwerking, verbinding, betrokkenheid en werkplezier met elkaar. Medewerkers die in dienst zijn bij de opdrachtgever zullen meegaan in de provinciale CAO en zullen daardoor aanvullende arbeidsvoorwaardelijke voordelen ervaren. Medewerkers die in dienst zijn bij de cateraar hebben meer mogelijkheden tot doorgroei naar andere locaties en functies bij de cateraar, ontwikkeling en toegang tot kennis op gebied van hospitality en eten & drinken én zullen meer inspiratie in dit vakgebied meekrijgen. Het salaris van de medewerker zal (met uitzondering van secundaire voorwaarden) nagenoeg gelijk zijn in beide situaties.

Ketensamenwerking Facilitair+

Het team facilitaire Zaken heeft met alle ketenpartners een convenant afgesloten om integraal samen te werken waarbij de medewerkers centraal staan. Deze samenwerking heet Facilitair plus. De doelstelling van dit convenant is "Tevreden klanten en tevreden medewerkers". Alleen met tevreden en gemotiveerde medewerkers en een duidelijke ambitie is het mogelijk de klanten tevreden te stellen. Men werkt in dit convenant in de praktijk samen met alle andere dienstverleners en collega's van Facilitaire Zaken.

Dit gebeurt middels een wekelijkse stand-up, ze doen trainingen samen, hebben samen borrels en leuke uitjes met de medewerkers van Facilitaire Zaken en ontvangen een kerstpakket. Op deze wijze wordt de binding, werkplezier en betrokkenheid bij de provincie Groningen gedeeld en bevorderd. Dit blijkt ook uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van Facilitair plus.

1. De kwaliteit

Het doel van de catering dienstverlening is het behouden of zelfs verhogen van de klanttevredenheid. Het in eigen beheer nemen biedt kansen maar heeft ook risico's, bijvoorbeeld om hier wat te verliezen. Om de kwaliteit te borgen zal de provincie enorm moeten investeren in kennis en kunde wat standaard niet in huis aanwezig is. Eén van de risico's is dat dit verlies van kennis in het eerste jaar nog niet op orde is en de kwaliteit daardoor vermindert.

2. De provinciale organisatie

Het team Facilitaire Zaken dat verantwoordelijk is voor de catering is een team dat is ingericht op regievoering en is de laatste jaren hier erg in geprofessionaliseerd. Dit betekent dat de contractmanagers de uitbestede overeenkomsten en de output hiervan bewaken. Dit team is nu niet ingericht op het inbesteden van de dienstverlening.

Daarnaast heeft inbesteden ook gevolgen voor de teams HRM, Inkoop, Financiën en IT. Ook voor deze teams zijn bepaalde werkzaamheden geen core business en zal binnen deze teams dan ook extra fte en kennis beschikbaar moeten komen om alle werkprocessen te kunnen realiseren en ondersteunen.

3. Financiën

De meerkosten voor het inbesteden zijn aanzienlijk, namelijk € 67.070,- eenmalig en € 613.466,- structureel per jaar. Over de contractperiode van 8 jaar komt dit op ruim € 4,9 miljoen. Dit verschil komt voornamelijk voort uit de meerkosten welke vanuit de overheadkosten ontstaan, de inzet van de betrokken afdelingen zoals Inkoop, HR, Financiën & IT én daarnaast de invulling van de kennis en kunde waarin huidig vanuit de cateraar in wordt voorzien en in een inbestede situatie een nieuw aan te nemen medewerker van de provincie in zal moeten voorzien.

Naar aanleiding van bovenstaande concludeert de projectgroep dat gezien alle voor- en nadelen het niet noodzakelijk hoeft te zijn om in te besteden om, de doelen; inclusiviteit, diversiteit én het bieden van een goede werkplek voor de cateringmedewerker te bereiken. Dit kan ook door in het aanbestedingsdocument hier voldoende aandacht aan te schenken.

Statenvergadering d.d. 9 maart 2022

In 2022 is er in het kader van de aanbesteding van de schoonmaak ook onderzoek gedaan naar het inbesteden of uitbesteden van deze dienstverlening. Daarbij is ook de overweging meegenomen wat het inbesteden van één vakgebied zou betekenen voor de andere takken van dienstverlening binnen Facilitaire Zaken. Denk hierbij aan de vakgebieden beveiliging, schoonmaak, catering, verhuizingen. Moeten al deze vakgebieden dan ook

worden inbesteed? In het debat van de Statenvergadering van 9 maart 2022 is destijds besloten dat gezien alle voor- en nadelen van het inbesteden van de schoonmaakdienstverlening er opnieuw uitbesteed moest worden. Echter deze dienstverlening zou dan wel worden aanbesteed met een sociaal karakter, hiermee wordt bedoeld extra aandacht voor de medewerkers. Zie bijlage 1 voor uitleg aanbesteden met sociaal karakter.

Conclusie

Gezien de bovengenoemde voor- en nadelen van het inbesteden of uitbesteden en de goede ervaringen met het uitbesteden van schoonmaak dienstverlening op basis van een sociaal karakter in combinatie met Facilitair plus is ons advies om de catering dienstverlening conform de gewenste situatie opnieuw uit te besteden.