# 1

**Snel antwoord op uw kernpunten:**
***(zie icoon op kantlijn)***

Social return - Duurzaamheid - Facilitair - Verifieerbaar - Innovatie

## SOCIAL RETURN – **UITVOERING OPDRACHT**

**U vraagt:** **Minimaal 5% van de aanneemsom wordt ingevuld met SROI**

**Tweetal geeft:** **13% van de aanneemsom cq. 4500 uur per jaar.**

**Tijdspad:** Vóór 1 november 2018, gedurende de gehele contracttermijn.

**Hoe bewijzen wij dat:** Helena, regiomanager, registreert de ingezette werkuren SROI, in onze innovatieve software t.b.v. personeelsadministratie **Human Wave.** De monitoringsformulieren vanuit de samenwerking met het coördinatiepunt Social Return worden hieraan toegevoegd. U ontvangt elk kwartaal de **rapportage**, geheel conform uw eis (pag. 13 PvE).
Dat wij dit percentage met gemak halen is **verifieerbaar** bij onze referentie Gemeente Enschede waar de eis 5% was en onze inzet **SROI 26%.**

**Hoe ziet u dat:** In de bijlagen, **figuur 1,** treft u het **schema voor invulling van SROI in 2018**. In het laatste kwartaal presenteren wij u de plannen voor het volgende jaar, zodat u altijd weet én op de werkplek ziet, welke werkzaamheden gedaan worden met de inzet van SROI.

**Wat verwachten wij van u:** Actieve inzet voor het **genereren van passende instroom**. Tijdig en open communiceren en evalueren. Gebruik maken van uw netwerk voor de in- en uitstroom van mensen en verbinden aan lokale en regionale projecten (o.a. moestuinen, healthy ageing). U verbindt, wij handelen.

## Hoe gaan we dit bereiken?

Social return

Duurzaam

Verifieer-baar

Facilitair

Innovatie

### Concrete invulling aantal uren

Elk jaar, gedurende de contracttermijn, bieden wij zeven plekken aan voor Social Return, één voor elke doelgroep, geheel conform uw beleid. Vier van de zeven plekken zijn op de locaties van deze opdracht, drie plekken elders in de stad Groningen (*). Zie **bijlage figuur 1** voor de concrete invulling, welke voor u verifieerbaar is middels de managementrapportage (vier keer per jaar).

### Kwaliteit geborgd door maatwerk opleiding en begeleiding

Om de kwaliteit op de werkvloer te borgen is de investering voor opleiding en begeleiding van deze zeven mensen: € 23.928,38 per jaar (zie calculatie bij punt IX-41 op de aanbestedingswebsite). Deze kosten zijn onderdeel van de ondersteuningsbijdrage, welke uiteraard binnen onze aanneemsom en het plafondbedrag valt. U ontvangt elk kwartaal in de managementrapportage een overzicht van de gemaakte kosten (incl. onderbouwing) en het behaalde resultaat. Open en transparant! Iedere medewerker volgt binnen één maand na indiensttreding (werk/ stage/detachering) het basis opleidingstraject bij Tweetal Academie (zie bijlage, fig. 2) Helena **borgt door registratie** in ISO2ACT (digitaal kwaliteitsmanagementsysteem, conform ISO 9001) en HumanWave (personeelsregistratie) dat de medewerker aan deze verplichting voldoet. **Voor u betekent dit kwaliteit in dienstverlening, transparant, voor u realtime inzichtelijk.**

**Ieder mens is uniek** en daarom geeft Sandra (zie afb.), onze horecavakvrouw en praktijkopleider, vervolgopleidingen op maat, altijd op de werkvloer. Wij ontwikkelen ieder mens maximaal binnen zijn/haar eigen vermogen en leggen dit vast in hun portfolio. **Concreet voor u betekent dit een stabiel kwaliteitsniveau (blijkt uit resultaat enquete wk 19 en 41) en personele bezetting (u ziet dezelfde gezichten!)**

**Resultaat:**

| Gegarandeerde instroom van zeven mensen per jaar | Opleiding en uitstroom arbeidsplaats in regio | Kwalitatieve dienstverlening en continuïteit is geborgd |
|---|---|---|
| Gedurende de contracttermijn. Geborgd door groot regionaal netwerk, reeds bestaande samenwerking met overheid, onderwijs o.a. Alphacollege, Noorderpoortcollege en de Culinaire Vakschool en ondernemers. Voor verificatie en contactpersonen zie bijlage fig. 3. Indien geen instroom op de ene plek, dan vullen wij dit aan vanuit een andere plek. | óf gekwalificeerd in kaartenbak. Als KPI in contract. Onze regionale leerwerkkeuken in innovatief Topsportzorg-centrum in Groningen (oplevering 2018) waar topsport, zorg, horeca met gezonde voeding (door Tweetal) en het bedrijfsleven samenkomen, zorgt ervoor dat dit altijd lukt. | 10% vrijgesteld toezicht voor gekwalificeerde begeleiders. Elke dag per locatie 30 min. extra tijd voor ontwikkeling en innovatie.Continuïteit in kwaliteit (altijd minimaal rapportcijfer 7) en vernieuwing (dagspecials, themaweken, kookworkshop t.b.v. gezonder ouder worden (healthy ageing)) |

Wij steken onze handen uit de mouwen om de jeugdwerkeloosheid (bron: sociaalplanbureaugroningen.nl) in Groningen te verminderen en hebben een brug gebouwd tussen onderwijs en de praktijk met het project 'Ready for the Real Deal'. Jan Bas van Aalderen, voormalig voorzitter KHN Groningen, is medebedenker van dit project.

**Snel antwoord op uw kernpunten:**
***(zie icoon op kantlijn)***

Social return - Duurzaamheid - Facilitair - Verifieerbaar - Innovatie

# 2 SOCIAL RETURN – BESTAANDE BEDRIJFSVOERING

**U vraagt:** **De cateraar voert een duidelijk beleid ten aanzien van duurzame inzetbaarheid**

**Tweetal geeft:** **Met passiemanagement ontwikkelt Tweetal de medewerkers maximaal binnen hun vermogen met als resultaat 100% uitstroom naar de arbeidsmarkt. Bewezen succes bij Gemeente Enschede, participatie in Strategisch board Stedendriehoek en Noorderlijke Innovation Board.**

**Tijdspad:** Gedurende de gehele contracttermijn.

**Hoe bewijzen wij dat:** De ontwikkeling van de medewerkers leggen wij vast in een persoonlijk portfolio. Onze inzet is erkend met het **Werkpakt certificaat**, de Gemeente Enschede zet dit certificaat op dezelfde waarde als de PSO-ladder. Elk jaar vermelden wij onze resultaten in het **MVO-beleid** welke u vanaf 2018 realtime kunt inzien via het online **platform FIRA**. *(FIRA is een verificatie-bureau en verifieert MVO-prestaties van bedrijven en instellingen bron: firaplatform.nl)*

**Hoe ziet u dat:** Elke medewerker heeft een persoonlijk portfolio waarin de ontwikkelingen, doelstellingen en groei schriftelijk is vastgelegd. De medewerker krijgt een werkplek waar hij/zij zich prettig voelt. Concreet voor u betekent dit kwalitatieve dienstverlening (gastvrij, vakkennis, werkplezier)

**Wat verwachten wij van u:** Inzet voor constante instroom, Sandra (onze opleider) selecteert samen met u de kandidaten. Wij vragen u een bijdrage te leveren aan een prettig werkklimaat door sociaal contact, motivatie en beloning door Tips (wat kan beter) en Tops (wat gaat goed)

**Beleid kort samengevat**

**Doel:** Mensen maximaal ontwikkelen binnen hun vermogen. Middel = passiemanagement en leerwerklocatie Wij leiden elk jaar minimaal 6 mensen op. **Instroom en uitstroom is gegarandeerd** door onze regionale samenwerking met de **drie O's** (Onderwijs: Noorderpoortcollege, Alphacollege, Culinaire vakschool, Overheid én Ondernemers) Door al aan de **voorkant betrokken te zijn bij de selectie** van kandidaten maken wij altijd de juiste match met een beschikbare functie. Het vertrekpunt is altijd hun **passie**. Binnen onze Tweetal Academie leiden wij mensen op en **ontwikkelen hen maximaal binnen hun vermogen**. Middels **competentie-onderwijs** stroomden in 2016 100% van onze medewerkers uit naar een baan in de regio. Elke medewerker heeft een portfolio waarmee de doelstellingen, voortgang en ontwikkelingen bewaakt worden. Het portfolio is persoonsgebonden en neemt de medewerker mee na uitstroom. Monitoring geeft inzicht in waar de kandidaten na de praktijkopleiding werkzaam zijn. Daarin werken wij al 40 jaar samen met overheid, onderwijs, regionale ondernemers, UWV, arbeidsregio's én met ons uitzendbureau 365 WERK van waaruit momenteel 180 hospitalitymedewerkers zijn gedetacheerd bij opdrachtgevers in de Gemeente Groningen.

# 3 SOCIAL RETURN – TOELEVERANCIERS

**U vraagt:** **Implementatie van Social Return bij onze toeleveranciers**

**Tweetal geeft:** **Minimaal één plek met invulling SROI per jaar bij al onze toeleveranciers**

**Tijdspad:** Gedurende de gehele contracttermijn.

**Hoe bewijzen wij dat:** Dit is een eis in ons inkoopbeleid. Jaarlijks voert Helena een leveranciersaudit uit waarin de invulling wordt geverifieerd en schriftelijk wordt vastgelegd. Niet voldoen aan het inkoopbeleid, betekent geen leverancier, dit is geborgd met onze AO/IC.

**Hoe ziet u dat:** 75% van de signing is gemaakt door NOVO, daarmee maken wij voor u zichtbaar dat u sociaal en lokaal onderneemt. Onze medewerkers lopen verplicht stage bij onze lokale leveranciers. Concreet voor u betekent dit dat zij weten wat ze verkopen en deze kennis overdragen aan de gasten.

**Wat verwachten wij van u:** Wij vragen u toestemming om contact te zoeken met uw toeleveranciers voor catering-voorzieningen. Van **Pelican Rouge,** uw huidige koffieleverancier, hebben wij reeds toezegging voor een **luxe koffiemachine én training** tot barista met rondleiding in de koffiebranderij.

**Wij helpen u koploper te zijn door circulair inkopen! Tweetal koopt per 1 jan. 2017 65% circulair in. Ons doel: 75% in 2020.** Onderstaand treft u op welke wijze onze toeleveranciers invulling geven aan SROI:

**REKAVO** (Groningen)
Onze kassa's zijn maar liefst 90% circulair! Verifieerbare documentatie is bij de kassa aanwezig en te allen tijde voor u inzichtelijk.

**NOVO** (Groningen)
75% van de signing wordt uitgevoerd door cliënten (SROI) van NOVO. Zichtbare invulling van SROI voor u als Gemeente!

**HANOS** (Groningen)
Levert **Co2 neutraal** voor de locaties in de binnenstad omdat er geen extra vrachtwagen de stad in komt. Er zijn geen extra vrachtwagens nodig om de producten te leveren. Dit jaar begeleid Hanos 2 BBL-ers en hebben 2 van de 160 medewerkers een loondispensatie en jobcoach.

# 4

**Snel antwoord op uw kernpunten:**
***(zie icoon op kantlijn)***

Social return - Duurzaamheid - Facilitair - Verifieerbaar - Innovatie

## KWALITEIT – IMPLEMENTATIE EN RAPPORTAGE

**U vraagt:** **Transparante informatievoorziening over het implementatietraject welke door sturing en beheersing volgens de gemaakte afspraken verloopt.**

**Tweetal geeft:** De gestructureerde implementatie vindt plaats volgens de **succesvolle implementatie-planning** (zie bijlage fig. 4). Reeds bewezen bij o.a. referent Gemeente Enschede. Op elke locatie staat **in de startweek dagelijks een cateringmanager.** Zij borgen persoonlijke aandacht naar de medewerkers en beantwoorden vragen van hen en van u, nakomen van de nieuwe contractafspraken, werkwijze en gestructureerde implementatie van ons cateringconcept. **Rapportage vindt plaats conform de door u gestelde eisen** (blz. 6 t/m8 van PvE) De communicatie verloopt online via het **digitale logboek** (of indien gewenst via uw FMsoftware) zodat u altijd **realtime op de hoogte** bent van de voortgang. Afspraken en meldingen zijn op deze manier altijd **verifieerbaar**. Mondelinge afspraken worden hierin ook vastgelegd.

**Tijdspad:** 20 november 2017 t/m 31 januari 2019 (daarna overgang naar uitvoeringsfase)

**Hoe bewijzen wij dat:** Online registratie en schriftelijke vastlegging in onze software ISO2ACT (ISO9001:2015) conform de door u gestelde eisen. (blz. 6 t/m 8, PvE)

**Hoe ziet u dat:** In het online logboek en in de managementrapportage (4x per jaar, conform uw eis)

**Wat verwachten wij van u:** Politieke keuzes en veranderingen (aannemelijk dat dit in de loop van het contract veranderd, verkiezingen in 2019) tijdig communiceren, zowel in situaties als in wensen. Wij zorgen voor de input van kennis vanuit onze regionale netwerk.

Uiteraard wordt de start van het contract feestelijk geopend, voor de medewerkers én voor u! In samenwerking met hospitalitybureau BServed uit Groningen, zorgen wij voor een spetterende beleving in het bedrijfsrestaurant op alle 5 locaties. (zie bijlagen, fig. 4 voor een impressie)

**Personele traject leiden**
**Ons ijzersterke team -- >**
Helena communiceert, al vóór de start, open met alle medewerkers over onze strategie, te behalen doelen én wat er van hen verwacht wordt. Als echt 'mensen-mens' krijgt zij vóór de start alle neuzen dezelfde kant op en leidt het personele traject met aandacht voor elk individu. *Verifieerbaar bij onze referentie!* Medewerkerstevredenheid in 2016: 8,3.

**Helena, regiomanager business catering**
Eindverantwoordelijk, leidt het gehele personele traject, eerste 2 weken dagelijks aanwezig, daarna wekelijks tijdens gehele contract.

**(vacature), locatiemanager alle locaties Gemeente Groningen**
Direct aanspreekpunt voor de beheerders van alle 5 locaties. Verantwoordelijk voor dagelijkse aansturing, planning, controle op inkoop en verkoop, assortiment én als backup voor de beheerders. Dagelijks aanwezig. 20 uur per week, gehele contracttermijn.
Mandaat tot € 500.- per gebeurtenis.

**Beheerders**
Dagelijkse uitvoering cateringconcept.
mandaat tot € 100.- per gebeurtenis

**Concreet voor u:** open en oprechte medewerkers, wat resulteert in kwalitatieve dienstverlening met een minimaal tevredenheidscijfer 7. (jaarlijks in week 19 en 41 gemeten middels tevredenheidsonderzoek)

**Personele traject begeleiden**
Helena is **vrijgesteld voor de overall coördinatie**. Als ervaringsdeskundige neemt zij de onrust bij de medewerkers weg door direct na gunning een kennismakingsbijeenkomst te organiseren waarin de medewerkers al hun vragen kunnen stellen. Helena heeft zelf zes overnames meegemaakt en elf succesvol begeleidt als manager, waarvan twee invulling met SROI (15% en 26%) In de **startweek** zetten wij extra begeleiding in: **vijf managers** van Tweetal, dagelijks **op elke locatie één**. Daarmee borgen wij een flexibele overgang, krijgen de medewerkers en u direct antwoord op vragen én volgt de implementatie en uitvoering conform ons beleid. De duur van extra inzet is afhankelijk van de voortgang. Ervaring bij vergelijkbare opdrachtgevers leert dat begeleiding de tweede week naar 50% kan en de derde week volstaat met reguliere inzet. (zie bovenstaand organogram) De locatiemanager maakt vóór 1 mei 2018 met elke medewerker een **portfolio** en bijbehorend persoonlijk ontwikkelplan. Wekelijks overleg met alle medewerkers van elke locatie (verslaglegging voor u inzichtelijk via digitaal logboek) brainstormsessies (2x per jaar) én ontwikkelgesprek (1x per jaar) borgt de ontwikkeling van medewerkers en geeft inzage, ook voor u! **Concreet voor u betekent het professionaliteit en gastvrijheid op de werkvloer** en een jaarlijks verhogende belevingskwaliteit met minimaal 0,5% ten opzichte van het voorgaande jaar (verifieerbaar: jaarlijks in week 19 en 41 tevredenheidsonderzoek)

**Afstemming met de Gemeente Groningen**
Helena verstrekt de rapportage conform uw eisen op pagina 6 t/m 8 van het Programma van Eisen. Communicatie vindt schriftelijk online plaats in het digitale logboek, waarin u realtime inzage heeft in o.a. de status van de implementatieplanning en dagelijkse bijzonderheden. Er is persoonlijk overleg op de momenten dat dit gewenst is en concrete afspraken worden schriftelijk vastgelegd in het digitale logboek of uw FMsoftware.

# 5 KWALITEIT – AANSLUITING KLANTBEHOEFTE/TEVREDENHEID

| | |
|---|---|
| **U vraagt:** | **KPI: De tevredenheid van gasten is een rapportcijfer 7.** |
| **Tweetal geeft:** | **Op 1 oktober 2018 een tevredenheid van rapportcijfer 7. Elk jaar daaropvolgend verhoogt de tevredenheid met 0,5% ten opzichte van het voorgaande jaar.** |
| **Tijdspad:** | 1 februari 2018 – 1 oktober 2018.<br>Jaarlijkse verhoging van 0,5% ten opzichte van het voorgaande jaar, gehele contracttermijn. |
| **Hoe bewijzen wij dat:** | Tweemaal per jaar, in week 19 en 41, voeren wij een tevredenheidsenquête uit onder de gebruikers van het bedrijfsrestaurant. |
| **Hoe ziet u dat:** | Helena rapporteert de resultaten per locatie in de managementrapportage met daarbij een concreet plan van aanpak voor het verhogen van de tevredenheid het komende jaar. |
| **Wat verwachten wij van u:** | Wij maken gebruik van uw communicatiekanalen (intranet) om alle gasten te bereiken en verwachten dat u wensen en behoeften direct naar ons communiceert. |

**Hoe krijgt en behoudt Tweetal inzicht in de behoeften**

- Ambassadeurs werven: Helena werft elk jaar een **belevingscommissie** van 2 mensen per locatie dmv een oproep in het bedrijfsrestaurant. Zij **proeven** maandelijks nieuwe gerechten, koken jaarlijks mee tijdens een korte **workshop**, geven hun **wensen** aan welke wij vertalen naar een **passend assortiment**, **prijs** en bijbehorende **dienstverlening**. In onze horecazaken in Groningen (Café de Sigaar, de Pijp Wine & Dine, Bakkerij Blanche, partycenter Beaushelter) doen wij dit dagelijks! Uit de omzetstijging van 8% het afgelopen jaar blijkt dat wij als geen andere weten hoe we zorgen dat gasten terugkomen door telkens topprestaties te leveren.

- Hospitality: mensen vóór de counter in plaats van erachter: Wij vragen de gasten dagelijks wat hun **interesses** zijn en wat zij **lekker** vinden. Face-to-face communiceren is het meest effectief! (bron: foodpro-network.nl, artike 'gebruik de kracht van face to face onderzoek') Wij maken tussendoor de tafels schoon en gebruiken **handhelds** om af te rekenen bij een wachtrij (gebruiken wij in onze horecazaken). Onze medewerkers hebben mandaat om zelf invulling te geven aan het duurzame assortiment. De beheerder ziet toe dat dit gebeurt conform uw eisen. Tweetal verzorgt maandelijks een gezonde snackronde (invulling SROI) door het pand waardoor wij ook de mensen bereiken die nog niet in het bedrijfsrestaurant komen.

- Belevingsdag: Op elke locatie organiseren wij jaarlijks in week 13 en 37 een Tweetal Belevingsdag. Het draait die dag om de gasten! Met **ingrediënten van regionale ondernemers** zien zij hoe er **live** wordt **gekookt**. Zij **proeven kleine hapjes** tegen kostprijs uit een nieuw (voor te nemen) assortiment. Eten **moet vooral lekker zijn** en dat is geborgd met de receptuur van onze chefkoks! Onze medewerkers zijn **interactief bij de gasten betrokken** en vragen wat ze van de smaak, portionering, prijs, signing en dienstverlening vinden. Op basis van de bevindingen verfijnen wij het assortiment welke een week later wordt geïmplementeerd.

- Uniek betaalmiddel: Onze samenwerking met Papendal en icoon Eric te Velthuis leert ons dat met het unieke betaalmiddel van Snel en Simpel betalen wij, tegen een investering van € 3500,- per jaar (binnen plafondbedrag) inzicht krijgen in het eetpatroon van ieder individu. Aan de hand daarvan kan onze orthomoleculair natuurvoedingsadviseur, voor wie dit wenst, tips geven om het voedingspatroon te verbeteren ten behoeve van gezond ouder worden en het milieu (bijv. minder vlees, meer biologisch)

Wij behouden inzicht doordat bovenstaande acties gedurende de contracttermijn elk jaar worden uitgevoerd. De planning én rapportage (4x per jaar) is geborgd in ISO2ACT. Voedselveiligheid borgen wij middels HACCP. Uniek in onze branche: wij zijn met ons hele bedrijf, dus ook alle locaties HACCP gecertificeerd!

**Hoe vertalen wij dit naar het juiste aanbod** Plan-do-check-act

De verkregen inpunt uit bovenstaande acties vertaalt Helena naar **vijf focuspunten**. Over deze vijf focuspunten gaat Helena twee keer per jaar **brainstormen** met de cateringmanager en beheerders van elke locatie. Voor elk focuspunt bedenken zij een **concrete actie** welke door Helena geborgd wordt in het kwaliteitsmanagementsysteem. De acties, bijbehorende resultaten en evaluatie staan uiteraard in de managementrapportage (elk kwartaal). Wij werken volgens de plan-do-check-act methode waarmee continuïteit geborgd is.

**Hoe meten wij de tevredenheid** *(onderstaande is een aanvulling op bovenstaande persoonlijke maatregelen)*
Tweemaal per jaar (wk 19/41) houden wij een digitale belevingsenquete onder de gebruikers van het bedrijfsrestaurant in samenwerking met de Gemeente Groningen (geheel conform uw eis). Om feedback te stimuleren ontvangen zij een gezonde snack gratis bij het invullen van de enquête. Twee maal per jaar doet onze hospitalitypartner een **mysteryvisit**. Dit doen wij ook twee weken voor de start om eventuele 'pijnpunten' bij de start al weg te nemen. Conform BVP methodiek bedenken wij voor een ontevredenheid een beheersmaatregel. Pas als deze beoordeeld is met rapportcijfer 10 (kan niet beter) dan zetten wij deze in.

**Op welke wijze is de klachtenbehandeling geïmplementeerd** Borging ISO2ACT (ISO 9001)

Onze medewerkers signaleren proactief onvolkomenheden (zij volgen jaarlijks training-on-the-job). Elke locatie heeft een risicodossier waarin de onvolkomenheden én klachten worden geregistreerd en, conform BVP methodiek, de beheersmaatregel ter voorkoming. Pas als de doeltreffendheid is gemeten (oplossing en beheersmaatregel is met een rapportcijfer 10 beoordeeld door de gast) en eventuele vervolgacties zijn uitgevoerd is de klacht afgehandeld. Registratie vindt plaats in ISO2ACT conform onze klachtenprocedure welke is vastgelegd in onze ISO9001:2015 (nieuwste norm). Onze beheerders en onze centrale contactpersoon vanuit de Gemeente van de locatie heeft toegang tot het systeem. Registratie in uw FMsoftware kan uiteraard ook. Een rapportage van de klachten, oplossingen en beheersmaatregelen ontvangt u in de managementrapportage. Tweetal is lid van ONCE (Officieel Netwerk Catering Events), een exclusief platform (slechts 26 partijen) van cateraars die zich onderscheiden op kwaliteit, veiligheid, authenticiteit, HACCP certificering en MVO. Concreet voor u betekent dit: zekerheid!

## 6 KWALITEIT – CREATIVITEIT / INNOVATIE

| | |
|---|---|
| **U vraagt:** | **Een aantrekkelijke cateringvoorziening gedurende de gehele contracttermijn.** |
| **Tweetal geeft:** | **Elk jaar een nieuwe innovatie waarmee u zich beter kunt profileren als innovatiestad. In het eerste jaar plaatsen wij op alle 5 locaties binnenmoestuinen (zie bijlage fig. 5) Dat zijn plantenbakken met eetbare planten en bevat tevens een innovatief meetsysteem om het binnenklimaat te meten. U ontvangt alleen een bericht (minimale inspanning) als de werkelijkheid afwijkt van de vooraf ingestelde waarden, zoals een temp. onder de 18°C.** |
| **Tijdspad:** | Gedurende de gehele contracttermijn. |
| **Hoe bewijzen wij dat:** | Eric Minkhorst, directeur Tweetal, zit in het Noorderlijke Innovationboard en daarmee dicht bij het vuur, u bent continu als eerste geïnformeerd. Concreet voor u betekent dit dat invulling van uw inkoopbeleid is geborgd en dat Tweetal bijdraagt aan 'Het akkoord van Groningen 3.0'. |
| **Hoe ziet u dat:** | In de calculatie ziet u dat wij elk jaar € 10.255,02 vrijmaken voor innovatie. In het eerste jaar ontvangt u daarvoor een composteermachine (zie bijlage fig. 7) (reductie groenafval naar 20%). Daarna geven wij ons stroomverbruik in zonnepanelen aan een goed doel. Na uw goedkeuring wordt de innovatie geïmplementeerd, gemonitord, gerapporteerd (managementrapport) en geëvalueerd. |
| **Wat verwachten wij van u:** | Wij verwachten dat u de te implementeren innovatie waardeert. Pas na uw goedkeuring wordt de innovatie toegepast. |

**Hoe maken wij catering aantrekkelijker binnen de verschillende panden en wat zetten wij hiervoor in?**
Innovatie is altijd achteraf meetbaar! De resultaten uit het tevredenheidsonderzoek (week 19 en 41) maken onderstaande beloften verifieerbaar.

De opgeleide cateringmedewerkers hebben **mandaat** om **eigen creativiteit** in te brengen door producten te bereiden naar wens van de gasten. (dus ook bij allergie/dieet/geloof/prijs etc) Concreet voor u: er wordt altijd aan de behoefte voldaan, er kan voor elk budget gezond worden gegeten.

**Zichtbaar verse bereiding**, o.a. vers snijden vleeswaren en kaas, maaltijdsoep met uitsluitend verse ingrediënten. Bij Zuiderdiep een barista! Pelican Rouge, uw huidige koffieleverancier, geeft ons een luxe koffiemachine in bruikleen, onze medewerker een barista training én rondleiding door de koffiebranderij. Concreet voor u: toename verkoop van gezonde producten stijgt jaarlijks met 1% (verifieerbaar: kassa-registratie). Helpt uw medewerkers gezond ouder worden.

De gasten ervaren **gastvrijheid zoals in een kwaliteits-horecazaak.** De medewerkers staan vóór de counter in plaats van erachter. (verifieerbaar: wij exploiteren vier top-horecazaken in Groningen: Bakkerij Blanche, de Pijp Wine & Dine, Café de Sigaar en partylocatie Beaushelter. Wij werken samen met **BServed** voor de inzet van hospitalitydames die op een spectaculaire wijze beleving creëren. (zie fig. 6)

Halve dag per week **persoonlijk voedingsadvies** van onze orthomoleculair natuurvoedingsadviseur.

Verbeteren logistieke proces, waardoor wij meer tijd hebben om bij de gasten te zijn. De implementatie van **checklisten** uit kassasysteem borgt dat de medewerkers gestructureerd voorraad aanvullen en daardoor niet vaak heen en weer lopen.

**Digitaal bestellen via de webshop** met info (ook thuis lezen)staat over de ingrediënten, allergenen, herkomst, biologisch/regionaal/ fairtrade én gezondheidsinvloed (info van natuurvoedings-adviseur). Uiteraard checken wij of dit mogelijk is met uw digitale veiligheidsbeleid. Concreet voor u: maatwerk, tot 1,5% minder derving, kennis en bewustwording bij uw medewerkers, bijdrage aan gezonder ouder worden.

Op elke locatie creëren wij **zones** (dmv middelhoge plantenbakken met **binnen moestuin** (zie fig. 5) **én wifiextender**) waarmee we versbeleving creëren, een gezonde keuze stimuleren én het binnenklimaat optimaliseren. Echte **eyecatchers die uitnodigen om vers te eten.** *(Roger S. Ulrich ontdekte in 1984 dat groen een heilzaam effect heeft, alleen al door ernaar te kijken. bron: monitor juli/aug 2009. Erasmus MC)* Er ontstaat een rustige plek om te lezen (mét magazines en kranten, ook online!), staplek om te brainstormen en educatieve plek om kennis te delen. Concreet voor u: verbetering belevingskwaliteit met 0,5% ten opzichte van het voorgaande jaar. (enquête wk19/41)

**Snel antwoord op uw kernpunten:**
***(zie icoon op kantlijn)***

Social return - Duurzaamheid - Facilitair - Verifieerbaar - Innovatie

Alle locaties krijgen **binnen moestuinen** (zie fig. 5) voor een optimale versbeleving. Echte eyecatchers die uitnodigen om vers te eten! Bijv. zelf plukken van munt voor thee. Dit zijn verrijdbare plantenbakken met eetbare planten. In de bakken zit een **meetsysteem** om het **binnenklimaat** te meten. (temperatuur, luchtvochtigheid, maar ook **wifiextenders)** Facilitair team, u wordt ontzorgt! U ontvangt alleen bericht wanneer de vooraf ingestelde waarden niet goed zijn. Tweetal denkt verder dan alleen de cateringdienstverlening en is een **strategisch partner** voor de Gemeente Groningen voor facilitaire zaken, maar ook met betrekking tot healthy ageing.

**Zie onderstaande afbeelding. Schema voor concrete innovaties per locatie:**

| Locatie | Innovatie | Inzet |
|---|---|---|
| GED. ZUIDERDIEP | Elk kwartaal krijgen **lokale ondernemers een podium** in de ontvangsthal. Zij presenteren hun producten en delen kennis. Elke medewerker of bezoeker van de Gemeente ontvangt een **winkelmuntje** met de Tweetal 2. Daarmee profiteren zij van **kortingen** bij deze lokale ondernemers. | Ons netwerk van lokale ondernemers uitbreiden en aan elkaar verbinden. Winkelmuntje laten maken met 'onze 2', zodat de medewerkers met deze munt korting krijgen bij de lokale ondernemers die hieraan meedoen. Lijst van deelnemers communiceren. |
| KREUPELSTRAAT | 2x per jaar geven wij nieuwe energie doordat **hospitalitydames** de lunch serveren op **rolschaatsen** of Hoover boards. Zij geven een update van uw resultaten om naar een **energieneutraal 2035** te komen. Dit draagt bij aan de belevingskwaliteit én zorgt voor meer betrokkenheid bij dit thema. *(bron: https://gemeente.groningen.nl/groningen-geeft-energie)* | Hospitalitydames BServed inschakelen, overleg met Gemeente wat gecommuniceerd kan worden en hoe we dit gaan doen. |
| DUINKERKENSTRAAT | **PIEKpaal:** voor € 1,00 een product gepresenteerd centraal in het bedrijfsrestaurant.<br>Wij organiseren bij gunning een **pop-up** restaurant bij afvalbrengstation Woldjerspoor waar wij afval recyclen tot meubilair en **fairtrade** als thema voeren. Medewerkers van alle locaties worden uitgenodigd.<br>(mét publiciteit via website en social media) | PIEKpaal maken voor de Gemeente. Een ronde paal met een sleuf voor het geld en daaromheen ruimte voor diverse producten welke als toren gepresenteerd worden.<br>Pop-up organiseren vanuit onze partycatering. |
| HARM BUITERPLEIN | **Leerwerklocatie**. Mensen die zich melden bij het UWV stromen, indien geschikt (max. 12 per jaar), direct door naar de werkvloer waar zij een opleiding volgen van één maand. Daarmee levert u een bijdrage aan het ontdekken van nieuwe talenten. | Begeleiding van een gekwalificeerde medewerker. Opleidingsplan afstemmen met UWV. |
| HANZEPLEIN | Pilot (3 maanden) met uitsluitend **gezond assortiment: Gronings Gezond**, samengesteld door onze natuurvoedingsadviseur. U bent een voorbeeld voor de inwoners van Groningen en draagt bij aan gezonder ouder worden. | Gezond assortiment implementeren. Medewerkers trainen, zodat zij bij vragen antwoord kunnen geven. |

## 7 KWALITEIT – MOGELIJKHEDEN EIGEN INVESTERING

**U vraagt:** **Eigen investering om de door u gestelde doelen te bereiken**

**Tweetal geeft:** **Onze investering is € 129.800,- per jaar zonder dat u dit extra kost.** Wij investeren dit in **menselijk kapitaal** (zowel onze medewerkers als uw medewerkers), zoals opleidingen, voedingsadvies, uitjes naar lokale ondernemers. Daarnaast bouwen en onderhouden wij een **online portal** als communicatiekanaal (én verificatie!). Wij zetten **Act-on** (online software) in om de behoeften van uw medewerkers te meten en de informatie op hun interesses af te stemmen. Wij investeren in **lokale betrokkenheid** (o.a. Noorderlijke Innovation Board – 1 dag per week door directeur Eric Minkhorst, samenwerking Noorderpoort, Alphacollege, Culinaire vakschool, Topsportzorgcentrum en UMCG (diëtiste Linda Swart) en regionale contacten om in- en uitstroom van SROI te borgen.

**Tijdspad:** Implementatie in het eerste contractjaar, gedurende de gehele contracttermijn.

**Hoe bewijzen wij dat:** U ontvangt een overzicht van de investeringen en het effect in de managementrapportage, welke conform uw eis viermaal per jaar wordt verstrekt door Helena.

**Hoe ziet u dat:** Oprechte aandacht naar de gasten, medewerkers die met plezier werken, duurzame inzetbaarheid van uw personeel en een jaarlijkse stijging van het tevredenheidscijfer met minimaal 0,5% ten opzichte van het voorgaande jaar.

**Hoe en wat investeert Tweetal zelf in het eerste contractjaar om de doelen te realiseren?**

| Uw doel zoals benoemd in PvE blz. 2 | Onze investering | Beoogde effect |
|---|---|---|
| Catering draagt bij aan healthy ageing | Inzet van onze natuurvoedingsadviseur voor (persoonlijk) advies: 4 uur per week | Duurzame inzetbaarheid |
| Aantrekkelijk bedrijfsrestaurant | Binnen moestuinen plaatsen om zones te creëren en versbeleving | Omgeving waar iedereen zich prettig voelt |
| Tevredenheidscijfer 7 | Betrokken en opgeleide medewerkers, organisatie belevingsdag (zie ook H5) | Waardering van de gasten met een 7 |
| Duurzaam en Social Return | Elk jaar 7 leerwerkplekken, 4500 uur invulling SROI (+ 12 extra bij UWV/ locatie Harm Buiterplein), Sandra's (opleider) inzet: 2 dagdelen per week | Profileren 'Groningen, City of Talent', mensen aan het werk |
| Goede klachtenafhandeling | Training op de werkvloer voor alle medewerkers, elk kwartaal | Waardering van gasten met een 7 |
| Binnen plafondbedrag van € 400.000,- per jaar | Elk jaar 7 leerwerkplekken, moestuin (eigen producten, samenwerking Noorderpoortcollege Suikerunieterrein) | Waardering van gasten met een 7, voldoen Manifest Dutch Cuisine |
| Conform uitgangspunten Manifest Dutch Cuisine | Inzet plaatselijke leverancier, netwerk lokale ondernemers, eigen moestuin van 100m2 in Groningen, seizoensproducten | Voldoen Manifest Dutch Cuisine |
| Duidelijk eigen beleid t.a.v. duurzame inzetbaarheid | Opleiding op de werkvloer, begeleider 10% vrijgesteld voor toezicht | Aandacht voor wensen van gasten en innovatie |

**Hoe gaan wij gedurende het contract om met eigen investeringen?**
De benoemde eigen investering van € 129.800,- per jaar is voor de gehele looptijd van het contract. Als lokale verbinder en dochter van de Effektief Groep gevestigd in Groningen (top 3 grootste werkgever), hechten wij waarde aan een samenwerking met heel Groningen. Dit contract gaat ver buiten de inspanning die wij zichtbaar voor u leveren.

# 8 DUURZAAMHEID – PERCENTAGE REGIONALE PRODUCTEN

**U vraagt:** **Minimaal 25% van het assortiment bestaat uit regionale producten**

**Tweetal geeft:** **Ons assortiment bij u bestaat voor 50% uit regionale producten (zie bijlage assortimentslijst), afkomstig uit Groningen, Friesland en Drenthe. De regionale producten zijn tevens biologisch om de registratie, borging en communicatie naar de gasten eenvoudig te houden.**

**Tijdspad:** Gedurende de gehele contracttermijn.

**Hoe bewijzen wij dat:** Viermaal per jaar ontvangt u de managementrapportage met het behaalde percentage, de onderbouwing en het effect (de trend in afname van deze producten maken wij zichtbaar).

**Hoe ziet u dat:** Op de assortimentslijst (zie bijlage fig. 8) staat de herkomst aangegeven met dit ic:
De leveranciers geven op ons online portal (realtime inzichtelijk voor u) aan welke producten zij wanneer aan ons geleverd hebben, zodat u zeker bent van de herkomst.

**Wat verwachten wij van u:** Uw medewerkers motiveren om regionale producten te kopen door mee te werken aan het organiseren van uitjes naar onze lokale leveranciers, elke maand informatie te verstrekken via intranet. Uiteraard doen wij dit samen met u.

**Hoe monitoren wij dit percentage?**
Op ons **online portal** (website realtime inzichtelijk) geven de leveranciers aan wat zij ons, wanneer geleverd hebben. De beheerder registreert de ingekomen goederen conform HACCP. Op de bestellijst staat de productnaam mét merk/leverancier vermeld. Zonder akkoord van de cateringmanager kan hiervan niet worden afgeweken. Dit is geborgd in onze interne procedure vastgelegd in de AO/IC én de SLA met de leverancier. Monitoring vindt plaats door kassaregistratie. Indien gewenst draaien wij realtime een rapport uit, gespecifieerd per groep (regionaal) wat de in- en verkoop is, uiteraard ook terug te zien op het online portal.

**Hoe kan de Gemeente Groningen hier samen met ons als KPI op sturen?**
U kunt uw medewerkers stimuleren om producten met het duurzaamheidsicoon af te nemen én meewerken aan de organisatie van uitjes naar lokale ondernemers. Samen gaan we voor een jaarlijkse verhoging van 3% ten opzichte van het voorgaande jaar.

**Snel antwoord op uw kernpunten:**
***(zie icoon op kantlijn)***

Social return - Duurzaamheid - Facilitair - Verifieerbaar - Innovatie

# 9 DUURZAAMHEID – PERCENTAGE BIOLOGISCHE PRODUCTEN

| | |
|---|---|
| **U vraagt:** | **Maximale inzet van biologische producten** |
| **Tweetal geeft:** | **Minimaal 50% van het assortiment bestaat uit biologische producten voorzien van het EKO –keurmerk of Demeter (overtreffende trap van EKO-keurmerk)** |
| **Tijdspad:** | Gedurende de gehele contracttermijn. |
| **Hoe bewijzen wij dat:** | Viermaal per jaar ontvangt u de managementrapportage met het behaalde percentage, de onderbouwing en het effect (de trend in afname van deze producten maken wij zichtbaar). |
| **Hoe ziet u dat:** | Op de assortimentslijst (zie bijlage) staan de biologiche producten aangegeven met dit icoon, gelijk aan die van de regionale producten. Onze leveranciers staan onder toezicht van SKAL (ziet toe dat biologische producten voldoen aan biologische wetgeving). Hun registratienummer staat vermeld in ons leveranciersoverzicht. |
| **Wat verwachten wij van u:** | Uw medewerkers motiveren om biologische producten te kopen door informatie via intranet en het meewerken aan de organisatie van uitjes naar biologische boeren. |

**Hoe monitoren wij dit percentage?**
Wij monitoren dit percentage op dezelfde wijze als de regionale producten. Op ons **online portal** (website realtime inzichtelijk), op de assortimentslijst, bij de producten en in onze webshop staat vermeld welke producten biologisch zijn. Ons online kassasysteem rapporteert, realtime, welke producten verkocht zijn en welk percentage hiervan biologisch is. Dat van het assortiment 50% uit biologische producten bestaat borgen wij met ons inkoopbeleid. Op de bestellijst staat de productnaam mét merk/leverancier vermeld. Zonder akkoord van de cateringmanager kan hiervan niet worden afgeweken. Dit is geborgd in onze interne procedure vastgelegd in de AO/IC én de SLA met de leverancier.

**Hoe kan de Gemeente Groningen hier samen met ons als KPI op sturen?**
U kunt uw medewerkers stimuleren om producten met het duurzaamheidsicoon af te nemen door informatie via intranet en meewerken aan de organisatie van uitjes naar biolgische boeren. Samen gaan we voor een jaarlijkse verhoging van 1,5% ten opzichte van het voorgaande jaar.

# 10 DUURZAAMHEID – BEPERKING AFVAL EN DERVING

| | |
|---|---|
| **U vraagt:** | **Beperken van hoeveelheid afval en derving** |
| **Tweetal geeft:** | **In onze ogen staat afval niet meer, alleen grondstof. De investering (zie H6) in een composteermachine (zie bijlagen fig. 7) geeft compost voor de moestuinen. (reduceert het groenafval met 80%, de 20% restafval is compost) 100% circulair! Wij gebruiken elk jaar minimaal één nieuwe grondstof én een verlaging van 0,8% per jaar aan derving.** |
| **Tijdspad:** | Gedurende de gehele contracttermijn. |
| **Hoe bewijzen wij dat:** | Helena rapporteert de resultaten in de managementrapportage, viermaal per jaar met daarbij een concreet plan van aanpak met acties in de tijd uitgezet voor het gebruiken van grondstoffen. |
| **Hoe ziet u dat:** | Zichtbaar verse bereiding door de cateringmedewerkers, creatieve oplossingen (specials van producten die nog in huis zijn, meeneemmaaltijden aan het einde van de dag, kleinere porties), zie ook onderstaande maatregelen. |
| **Wat verwachten wij van u:** | Communiceer maandelijks via intranet tips om afval te beperken (bijv. koop producten met het duurzaamheidsicoon) Voer een actief grondstoffenbeleid en communiceer de te halen doelen m.b.t. circulariteit, zodat wij op één lijn acteren en de medewerkers kunnen informeren. |

**Welke maatregelen nemen wij om het percentage afval zo laag mogelijk te houden?**

1. Gebruik van verse ingrediënten waardoor het afval van verpakkingsmateriaal met 80% afneemt (zoals groot blok kaas en vleeswaren om vers te snijden, glazen potten jam, soepen uitsluitend van verse ingrediënten (geen verpakkingsmateriaal).
2. Investering in composteermachine voor 80% reductie van groenafval en het winnen van de grondstof compost (de overige 20%) ten behoeve van onze moestuin.
3. Samen met u communiceren wij elke week een tip (ook voor thuis!) om gebruik te maken van de grondstoffen (bijv. koop producten met duurzaamheidsicoon, maak van je lege potje tomatenpuree een kruidenpotje en koop je gedroogde kruiden groots in samen met familie/collega's, koop je groenten bij lokale boeren (met suggesties!)), daarnaast verstrekken wij overwerkmaaltijden (ook afhaal voor thuis!)
4. 4x per jaar bedenken wij samen met onze medewerkers een nieuwe maatregel voor het gebruiken van grondstoffen. De resultaten rapporteren wij in de managementrapportage (4x per jaar)

**Snel antwoord op uw kernpunten:**
***(zie icoon op kantlijn)***

Social return - Duurzaamheid - Facilitair - Verifieerbaar - Innovatie

**Welke maatregelen nemen wij om het percentage derving zo laag mogelijk te houden?**

1. Geen managers maar koks! Opgeleid én ervaring in de praktijk, waardoor derving wordt beperkt tot 1%.
2. Zichtbaar vers snijden van vleeswaren en kaas op de locaties (<0,5% derving)
3. Gasten betrekken bij het assortiment. Zij kiezen tijdens de belevingsdag (2x per jaar) welke producten zij terugzien in het assortiment. Online bestellen in webshop (lunch naar keuze), daardoor maatwerk.
4. Mandaat bij cateringmedewerkers om specials te maken van de producten die nog in huis zijn. De beheerder is altijd in de lead! Ook voor verkoop privé zodat de medewerkers een gezonde maaltijd naar huis mee kunnen nemen.
5. Kleinere porties om healthy ageing (gezonder ouder worden) te bevorderen. Het is goed voor de spijsvertering, smaakbeleving en variatie aan voedingsstoffen (bron: natuurvoedingsadviseur)
6. De medewerkers volgen een workshop bij hun collega's! Twee collega's die werkzaam zijn bij onze opdrachtgever Cogas presteren het elke dag om de derving slechts 1,3% te houden. Zij delen hun tips en tricks in een workshop.
7. Medewerkers lopen stage in onze high-end horecazaak de Pijp in Groningen om ervaring op te doen: inschatten hoeveelheden ter voorkoming derving, slim voorbereiden (mis-en-place).

**Wat verwachten wij van de Gemeente Groningen?**
Een actief grondstoffenbeleid voeren en doelen met betrekking tot het beperken van afval concreet en meetbaar maken. Eén keer per jaar brainstormen over het grondstoffenbeleid en circulariteit met onze directeur Eric Minkhorst. Meewerken aan het bedenken en communiceren van tips om gebruik te maken van grondstoffen én derving te verlagen.

## 11 DUURZAAMHEID – VISIE OP DUTCH CUISINE

| | |
|---|---|
| **U vraagt:** | **Conformeren aan de richtlijnen van de 5 principes uit het Manifest Dutch Cuisine** |
| **Tweetal geeft:** | **Tweetal conformeert zich aan het manifest en voegt daarnaast waarde toe door:** |
| *Cultuur:* | **Producten uit onze eigen moestuin van 100m2 in Groningen, invulling SROI** |
| *Gezond:* | **(persoonlijk) Advies van onze natuurvoedingsadviseur, 4 uur per week bij behoefte gedurende de contracttermijn, inspiratiewebsite van onze natuurvoedingsadviseur (voedstapje.nl) voor een gezonde leefstijl thuis (recepten en kennis). Healthy ageing voor de hele familie!** |
| *Natuur & Kwaliteit:* | **Chefkoks in onze keukens (i.p.v. managers) voor een constante kwaliteit. Wij serveren dagelijks soep van uitsluitend verse ingrediënten! *(géén pakjes en zakjes, géén afval)*** |
| *Waarde:* | **Wij helpen u naar 100% circulariteit.** |
| **Tijdspad:** | Gedurende de gehele contracttermijn. |
| **Hoe bewijzen wij dat:** | Wij nemen u mee naar onze moestuin, u krijgt een workshop van onze chefkoks en natuurvoedingsadviseur in onze leerwerkkeuken, wij nodigen uw medewerkers uit voor uitjes naar de lokale boeren (met het hele gezin, zoals het manifest omschrijft: we werken aan resultaat voor morgen!) Uiteraard worden de resultaten van de maatregelen aan u gerapporteerd, elk kwartaal, in de managementrapportage. |
| **Hoe ziet u dat:** | Producten worden elke dag zichtbaar vers bereid, zoals soep met uitsluitend verse ingrediënten, kaas en vleeswaren snijden, belegde broodjes en salades ook maatwerk. |
| **Wat verwachten wij van u:** | Wij verwachten medewerking bij het plannen van de uitjes en ondersteuning in de communicatie via uw kanalen om bewustwording bij de medewerkers te vergroten. |

**Beknopte visie Dutch Cuisine**
Tweetal onderstreept de uitgangspunten van Dutch Cuisine. Dat deze uitgangspunten onderdeel zijn van ons dagelijks werk bewijzen onze visie en missie, welke zijn bedacht n.a.v. een brainstormsessie met o.a. directeur Eric Minkhorst, facilitaire kracht Layra, chefkok Ramon, manager business catering Helena, magazijnmedewerker Ralph, natuurvoedingsadviseur Rianne en opleider Sandra.
Visie: 'We denken na, zijn trendsettend en hebben **respect voor de toekomst**, omdat we daar de rest van ons leven doorbrengen.'
Missie: 'Wij zijn anders. Met **seizoen onderscheidende** totaalconcepten **delen wij kennis en blijven ontwikkelen**. Gasten ervaren oprechte aandacht.'

**In hoeverre toepasbaar binnen de dienstverlening bij Gemeente Groningen?**
De ambitieuze doelstellingen van Dutch Cuisine vormen een uitdaging in de bedrijfscatering. In de praktijk zien wij bij gemeenten dat de wensen en behoeften afwijken van deze doelstellingen. Of dit bij de Gemeente Groningen zo is, meten wij met het tevredenheidsonderzoek (jaarlijks in week 19 en 41). Om de gasten enthousiast te maken voor Dutch Cuisine maken wij de producten vooral lekker! Onze medewerkers krijgen elk half jaar een workshop van onze chefkok en lopen stage bij onze leveranciers. Wij informeren de gasten via het online portal én onze website voor gezonde voeding, het stap voor stap veranderen van gewoonten door kleine aanpassingen in het assortiment.

**Snel antwoord op uw kernpunten:**
***(zie icoon op kantlijn)***

Social return - Duurzaamheid - Facilitair - Verifieerbaar - Innovatie

**Eenvoudige maatregelen om quick wins op het gebied van duurzaamheid te realiseren**

- Inkoop regionale en biologische producten (>50%, gedurende gehele contracttermijn)
- Jaarlijkse training voor medewerkers in onze leerwerkkeuken (leerwerkcarrousel in Topsportzorgcentrum in Groningen met individuele begeleiding, oplevering 2018) en stage bij onze leveranciers. Focus op: voedselverspilling, smaakcombinaties, bereidingswijze.
- Onze en uw medewerkers bezoeken onze moestuin en lokale ondernemers/boeren.
- Tips via social media en de inspiratiewebsite van onze natuurvoedingsadviseur om thuis ook gewoonten te veranderen en meer mensen enthousiast te maken.
- Minder vlees, meer plantaardige voeding (één kilo dierlijk eiwit heeft dezelfde impact als tien kilo plantaardig eiwit, en voor een toename van één kilo in lichaamsgewicht van een dier is twee tot vijf kilo plantaardige voeding nodig)

Quote Jan Buining, lid Kernteam Food/Agro Noorderlijke Innovation Board:
'Over 10 jaar kunnen we ons niet meer voorstellen dat we ons huidige westerse eetpatroon normaal vonden. In het Noorden van Nederland gaat de Food en Agri sektor samenwerkend vooroplopen in de transitie van "louter genot" naar "heerlijke voeding voor fit zijn en langer gezond blijven".'

## 12 DUURZAAMHEID – VISIE OP FAIR TRADE

| | |
|---|---|
| **U vraagt:** | **De cateraar moet in het bezit zijn van de geldende milieuvergunningen en voldoet aan de vigerende wetgeving voor milieu. De cateraar heeft een milieuzorgsysteem** |
| **Tweetal geeft:** | Tweetal conformeert aan bovenstaande met ons **MVO beleid** en milieuzorgsysteem conform ISO 14001, controleert door TÜV Nederland. Daarnaast **voegt Tweetal waarde toe door bij te dragen aan uw campagnecriteria** voor Fairtrade Gemeente (bron: fairtradegemeenten.nl): |
| *Lokale werkgroep:* | Wij nemen deel aan uw lokale werkgroep en **dragen jaarlijks twee initiatieven aan** ter bevordering van het gebruik van fairtrade producten |
| *Inkoopbeleid:* | Wij kopen minimaal **4 fairtrade producten** in, waaronder koffie/thee/cacao (conform uw eis) |
| *Plaatselijke horeca:* | Wij serveren fairtrade koffie en theespecialiteiten in onze horecazaken in Groningen. Dit maken wij kenbaar via onze website (www.cafedesigaar.nl) Wij voldoen aan de campagnecriteria en melden ons aan voor vermelding op de website. Wij veroorzaken een sneeuwbaleffect in de **plaatselijke horeca** door een **duurzaamheidsicoon te initiëren** bij Irene van der Velde, voorzitter KHN. Dit icoon staat voor regionaal, biologisch en fairtrade en wordt vermeld bij de producten op de menukaart waarvoor dit van toepassing is. |
| *Maatschappelijk:* | Onze chefkok geeft elk jaar, gedurende de contracttermijn, een **kookworkshop** met fairtrade producten, daarmee verwerven wij **publiciteit** via uw en onze website en social mediakanalen, waarmee u reeds **1 van de 6 artikelen heeft voldaan** én enthousiasmeren wij nieuwe lokale bedrijven, zodat u ook aan dit MVO criteria voldoet. (op de website fairtradegmeenten.nl staat deze nog niet afgevinkt als voldaan) |
| *Media aandacht:* | |
| *MVO:* | |
| **Tijdspad:** | Gedurende de gehele contracttermijn. |
| **Hoe bewijzen wij dat:** | U ontvangt jaarlijks van Helena digitaal de laatste versie van ons MVO-beleid. Het aandeel fairtrade producten stijgt jaarlijks met 1,5%. Dit meten wij met de kassaregistratie en rapporteren wij aan u in de managementrapportage. |
| **Hoe ziet u dat:** | Zie bovenstaande concrete acties per campagnecriteria. |
| **Wat verwachten wij van u:** | Toelating in de lokale werkgroep voor Fairtrade Gemeente, delen van het netwerk om een sneeuwbaleffect te veroorzaken in Groningen. |

**Welke fairtrade producten gebruiken wij binnen de cateringdienstverlening?**
Wij gebruiken 4 fairtrade producten voorzien van het Max Havelaar of EkoSocial keurmerk. Dit zijn: koffie, thee, cacao en zoet beleg geheel conform de eis van Fairtrade Gemeente Groningen, zodat u met zekerheid en aantoonbaar deze producten 100% eerlijk inkoopt. Wij maken dit zichtbaar door het keurmerk op de assortimentslijst te vermelden.

**Hoe monitoren wij het aandeel fairtrade producten?**
Het aandeel monitoren wij aan de hand van inkoop- verkoopregistratie in de kassa. Het kassasysteem van Rekavo (Groninge) maakt het mogelijk om producten per groep in te delen. Het voordeel daarvan is dat er eenvoudig, realtime, een rapport kan worden opgemaakt.

**Hoe kan de Gemeente Groningen hier samen met ons op sturen?**
U laat ons deelnemen in uw werkgroep voor fairtrade gemeente zodat wij maandelijks 4 uur kunnen investeren om gezamenlijk uw initiatieven te realiseren en daarvoor onze netwerken kunnen combineren om het bereik en daarmee de impact van de acties te vergroten. Indien wij niet deel kunnen nemen aan de werkgroep vragen wij een maandelijks overleg aan met één van de leden om te borgen dat wij tijdig op de hoogte zijn van de te ondernemen acties.