



Rijksoverheid

Impact van de coronapandemie

Bijlage 4 bij Strategisch Categorieplan Consumptieve Dienstverlening



Bijlage 4: Impact van de coronapandemie

Inleiding

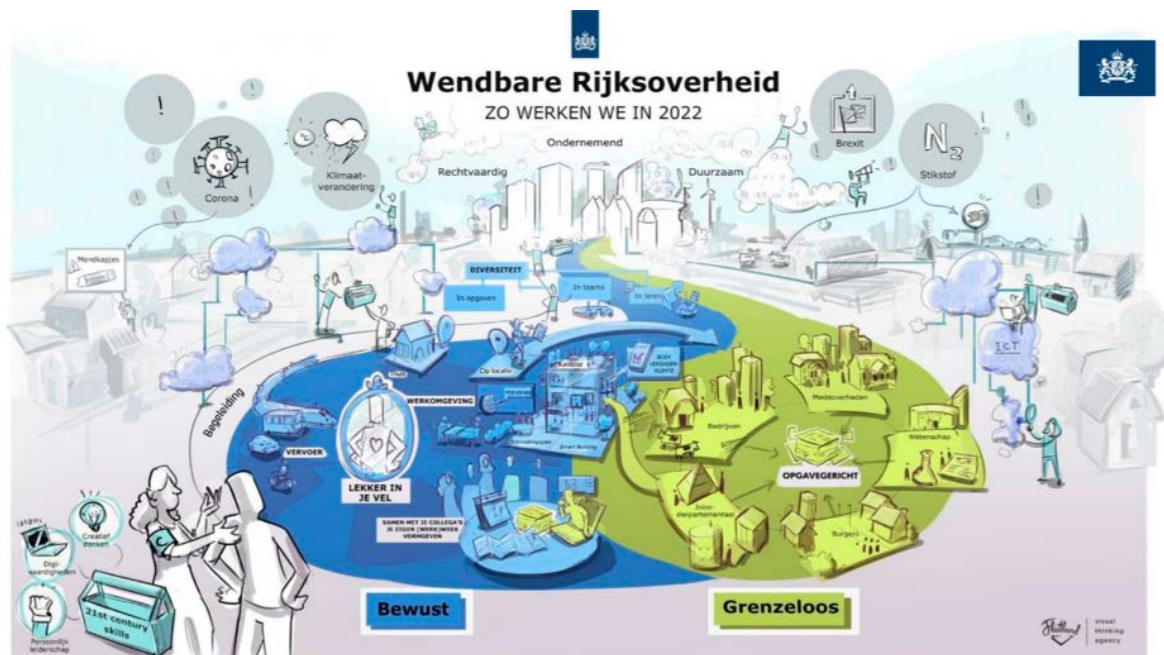
In maart 2020 werden we overvallen door de snelle verspreiding van het coronavirus en de daaraan gekoppelde intelligente lockdown. Het Rijk nam vergaande beslissingen ter bescherming van de gezondheid van de eigen medewerkers en de bevolking. Kantoren werden gesloten en iedereen die geen vitale functie uitvoerde, werd verplicht thuis te werken. Dit leek in eerste instantie niet al te lang te duren, maar het werd het al gauw meer dan een jaar, zonder uitzicht op een snelle verandering. Tegelijkertijd kwam het besef dat de nieuwe ervaringen zouden leiden tot blijvende inzet op meer thuiswerken en het inzicht dat het kantoor vooral nodig is voor teamontmoetingen.

Deze maatregelen en inzichten hebben grote gevolgen voor onze categorie. De contracten voor de onderdelen catering en koffie zijn gebaseerd op omzet en dus direct afhankelijk van de aanwezigheid van medewerkers op kantoor. Alles is vrijwel volledig stil komen te liggen. Afschalingspercentages van de omzet van 70-90% waren de eerste maanden van de crisis normaal.

Op dit moment is nog niet duidelijk wanneer medewerkers weer geleidelijk meer naar kantoor kunnen. Als dat het geval is, zullen de bezettingspercentages per locatie verschillen. Zeker is dat de bezetting gedurende een langere periode onder de oorspronkelijke aantallen zal liggen. De bezetting zal gemiddeld op 40-60% uitkomen.

Gedurende de crisis zijn alle geplande aanbestedingen uitgesteld. De motivatie hiervoor is dat we onvoldoende informatie aan marktpartijen kunnen verstrekken om een goede aanbieding te doen. Voor de toekomstige aanbestedingen mogen we geen gebruik meer maken van 'de onvoorzienbare omstandigheid' uit de aanbestedingswet. Daarom wordt in de komende contracten opgenomen dat afschaling en opschaling tot de mogelijkheden behoort. Medewerkers gaan bewuster om met hun kantoren en reistijd, wat betekent dat de gemiddelde bezetting ook in de toekomst laag zal blijven. Als de pandemie is uitgewoed en een groot deel van de rijksmedewerkers gevaccineerd, verwachten we een gemiddelde bezetting van 70% van 2019.

Visie van het Rijk 2022



Figuur Bq.1: Hybride werken bij het Rijk.

In de Visie Rijksdienst 2022 (concept) is sprake van een wendbare overheid. Kernbegrippen zijn grenzeloos en bewust. Grenzeloos als in samenwerken zonder grenzen, binnen en buiten het Rijk. In staat zijn om soepel mee te bewegen met de vragen uit de maatschappij.

Visie van de categorie op de toekomst van eten en drinken op kantoor

In de toekomst zullen er minder mensen op hetzelfde moment op kantoor zijn. Het kantoor zal vooral gebruikt worden voor teamontmoetingen. Daaromheen zullen medewerkers ook samen lunchen. Dat betekent een blijvende noodzaak tot banqueting. Indien medewerkers nog zelf in een restaurant lunchen, besteden ze mogelijk iets meer per maaltijd. In veel gevallen verdwijnen de restaurants mogelijk ook, omdat ze onder de grens van gemiddeld 70 lunchgasten per dag zakken. Maar ook omdat de beweging naar het restaurant – veel mensen op hetzelfde moment – niet gewenst is.

Bij de ondersteuning van teamontmoetingen kunnen koffie en catering een grote rol spelen. Dat is op verschillende manieren in te vullen, afhankelijk van de inrichting van het gebouw en de wensen van de opdrachtgever. De categorie onderzoekt met de CDV's of we samen afspraken kunnen maken over een vergelijkbaar pakket ter ondersteuning van teamontmoetingen ('gezond ontmoeten').

De afgelopen periode heeft de categorie regelmatig met alle leveranciers overlegd over de verwachte toekomstige dienstverlening. De cateraars zien bij private partijen al regelmatig concrete vragen over verandering in de dienstverlening en hebben van daaruit hun eigen visie ontwikkeld. De categorie speelt een belangrijke rol bij het spiegelen van die ontwikkelingen aan de wensen en mogelijkheden van het hybride werken bij het Rijk.

Een van de zaken die we nader onderzoeken is de mogelijkheid om vaker eten en drinken naar de medewerkers te brengen in plaats van ze naar één centrale plek te laten komen. Dit voorkomt onnodige bewegingen en opstoppingen rondom de restaurants. Ook het werken en lunchen in shifts, eventueel te reserveren met een app, hoort bij deze mogelijkheden. Bij veel andere opdrachtgevers van de cateraars is dit al de praktijk, met name in de private sector. Het inrichten van meerdere uitgiftepunten is ook een optie. Mogelijk met 'verkeersregelaars'/hospitalityhosts/gastvrouwen/-heren op de verdiepingen en bij de restaurants. Het is nu nog te vroeg om dit verder uit te werken. De komende tijd maken we hierover binnen de bestaande contracten nadere afspraken.

De CDV's zijn ervoor verantwoordelijk om de behoefte in de nieuwe situatie in kaart te brengen. De Belastingdienst neemt daarin het voortouw met een aantal pilots, bijvoorbeeld de inrichting van een ontmoetingsruimte in het Spark-gebouw. De Belastingdienst verwacht dat het kantoor in de toekomst voor 70% gebruikt wordt voor ontmoeten en maar voor 30% voor computerwerk. Daarom zullen restaurants verdwijnen en plaatsmaken voor foodcorners en koffiecorners. De cateraar levert halffabricaten: voorbereid in een centrale keuken en afgemaakt op locatie. Of dit ook voor andere CDV's de toekomst is, is nog niet duidelijk.

Coronaprotocol

Door de cateringbranche is een coronaprotocol opgesteld, met daarin de uitgangspunten voor een veilige dienstverlening. Elementen die daarin aan de orde komen zijn:

- Uitgeven van dienbladen en bestek/servies, in plaats van gasten dit zelf laten pakken.
- Opscheppen en inschenken van dranken en gerechten om te voorkomen dat medewerkers zelf (opschep)lepels en dergelijke aanraken.
- Ophalen van gebruikte dienbladen, servies.
- Schoonmaken zitplekken na iedere shift.

- Desinfectie van de handen bij de ingang.
- Meer uitgiftepunten of lunchpakketten.

Vanuit de categorie kunnen we ook denken aan het vaker laten verzorgen van de koffieapparatuur door cateraar of het rondbrengen van de koffie (eventueel te bestellen via een app). Als laatste is het belangrijk zo veel mogelijk te voorkomen dat de hoeveelheid verpakkingen weer toeneemt door gebruik van disposables en alles te serveren in wegwerpplastic te verpakken. Het gebruik van herbruikbare verpakkingen is wenselijk. Dit betekent extra werk, ophalen en afwassen verpakkingen, zorgen voor hygiënisch gebruik.

Vanwege de onzekere bezetting in de toekomst, vragen we leveranciers om flexibeler te worden en makkelijker op en af te kunnen schalen. Dat kan bijvoorbeeld door een grotere flexibele schil aan te houden. Het is duidelijk dat de kosten hiervan niet direct te vertalen zijn naar dienstverlening. We moeten er rekening mee houden dat de cateringkosten hierdoor mogelijk hoger worden.

Gevolgen voor aanbestedingen

Warme Drank Automaten

Voor de koffieautomaten is de leverancier bij de huidige aanbestedingsstrategie afhankelijk van de omzet om de vaste kosten terug te betalen (zie het Concept supplement Categorieplan Warme Drank Automaten (WDA) in bijlage 3). De facturatie geschiedt op basis van een all-in consumptieprijs (ACP), een vaste prijs per consumptie dus. De vaste kosten bestaan uit huur of lease van de koffiemachines en de operating-kosten (verzorging en onderhoud). We voegen daarom de volgende aspecten toe aan de aanbestedingsstrategie van het supplement categorieplan.

1 Garantie

Waar er voorheen zelden garanties werden gegeven over afnames, heeft COVID-19 ervoor gezorgd dat we voor nieuwe aanbestedingen een garantiepercentage opnemen om zekerheid te bieden voor de leveranciers. Voor ieder contract nemen we een clause op met de garantie dat er een vergoeding betaald wordt voor de vaste kosten, indien de afname van het aantal consumpties minder dan 60% wordt van het verwachte aantal consumpties (vanuit de aanbestedingsstukken). Daarnaast blijft het de bedoeling om een verlengingsoptie op basis van dit aantal consumpties op te nemen in de contracten. Dit betekent dat er een mogelijkheid komt om een contract te verlengen indien het aantal verwachte consumpties niet is gehaald na de initiële contractduur.

2 Verhouding aantal gebruikers – aantal machines

We houden de verhouding tussen het aantal gebruikers en het aantal machines zo veel mogelijk in stand. Dat betekent dat beneden een afgesproken grens een deel van de machines verwijderd dan wel afgesloten kan worden.

3 Mogelijke prijsaanpassing

We nemen op dat de prijs voor de machinehuur (en operating) een vast bedrag mag zijn, gebaseerd op een referentieaantal consumpties. Dit bedrag wordt in ieder geval betaald. Dat geeft de leverancier meer zekerheid. Er komt een standaardbepaling voor het geval dat de omzet minimaal onder de 30% van het referentiejaar zakt (dat is meestal het voorgaande jaar). Leveranciers kunnen dan voor de helft van de ACP (50% (20% machines en 30% operating)) de aantallen uit het referentiejaar nemen voor het bepalen van een nieuwe (tijdelijke) ACP.

4 Prijzen voor afsluiten en weghalen

We nemen in het prijzenblad aparte prijzen op voor het afsluiten en weghalen van automaten. Daar hoeft geen nadere invulling aan gegeven te worden. De prijzen tellen mee bij de beoordeling van het gunningscriterium prijs.

5 Thuisbezorging

Bij een nieuw contract bekijken we de mogelijkheden van thuisbezorging van koffie bij medewerkers. Uitgangspunt daarbij is dat de werkgever eenzelfde percentage of bedrag betaalt als voor de werkkoffie. De rest betaalt de medewerker zelf.

De overige uitgangspunten van het supplement blijven van toepassing.

Catering

Zowel de aanneemsom als de totale calculatie bij een offerte van een cateraar is gebaseerd op de verwachte omzet. Leveranciers komen dus behoorlijk in de problemen als de omzet wegvalt of sterk terugloopt. Dat betekent dat de dienstverlening aangepast moet kunnen worden aan de verwachte bezettingsgraad. Het beste zou zijn om dit modulair uit te vragen voor bepaalde bezettingsstaffels. Op dit moment drukken we dit uit in fase 1 (10-30), fase 2 (31-50) en fase 3 (51-max). Fase 3 gaat tot het maximale aantal medewerkers dat volgens de 1,5-meterregels in dat gebouw mag zijn.

We voegen een fase 4 toe, waarin er geen sprake is van een pandemie en we op naar schatting 70% van de vroegere bezetting zitten. Een en ander is afhankelijk van de dienstverlening en de locatie. De dienstverlening moet in verhouding zijn tot de bezetting en de doelen van de catering. In het prijzenblad wordt dit door middel van meerdere prijzen weergegeven.

Uitgevraagde dienstverlening:

- Bedrijfsrestaurant: als voorheen, alleen nu met minder mensen tegelijk. Indien van toepassing: met inachtneming van de 1,5 meter afstand. Vooraf reserveren (via een app) is noodzakelijk. Indien van toepassing: geen open saladebuffetten, geen losse broodjes. Dienbladen en servies worden uitgereikt bij de ingang en indien wenselijk (om opstoppingen te voorkomen) ook weer afgeruimd. Het coronaprotocol van branchevereniging Veneca kan van toepassing worden verklaard.
- Pick-up punten: op verschillende punten in het gebouw worden uitgiftepunten ingericht, waar grab&go-producten te verkrijgen zijn. Deze dienstverlening kan ook gekoppeld worden aan een bestelservice. Bij deze punten moet duidelijk worden aangegeven waar medewerkers de lunch kunnen nuttigen, aangezien eten op de werkplek niet wenselijk is. Veel leveranciers hebben concepten met onbemande uitgiftepunten, al dan niet in automaat met betaalfuncties. Zowel koffie- als cateringleveranciers bieden dit aan.
- Vergaderlunches, teamlunches, inspiratie arrangementen: aangezien mensen naar kantoor komen om met collega's geïnspireerd te worden, moet de banquetingmap ook die inspiratie bieden. Het kan ook wenselijk zijn de arrangementen te laten bezorgen op de eigen of andere locaties. In sommige gevallen kan thuisbezorging aan de orde zijn.
- Algemeen: om monoverpakkingen en disposables te voorkomen zetten we zo veel mogelijk herbruikbare verpakkingen in. Hiervoor moet een hygiënische cyclus ingericht worden.

Deze wensen worden meegenomen als gunningscriterium (een pandemiebestendig cateringconcept gericht op het hybride werken).

Een grote belemmering om in te schrijven is de overname van personeel en de problemen (en kosten) die het geeft als mensen na gunning van het contract ontslagen moeten worden. Ook deze kosten nemen we mee in het prijzenblad. Ook kan in een gunningscriterium meegenomen worden wie het op welke manier lukt om de meeste mensen (zinvol) in dienst te houden. Zie hiervoor ook de handleiding 'Omgaan met krimp', die de categorie samen met de codekamer contractcatering heeft geschreven. Ook in semi-commerciële contracten kunnen aanneemsommen nodig zijn bij een lagere bezetting. De kosten van ontslag van personeel (transitiekosten) moeten te verrekenen zijn in de omzet of de aanneemsom. Ook het hanteren van een flexibele schil voor de dienstverlening brengt kosten met zich mee.

Afvalzorg en Grondstoffen

Door de coronamaatregelen waren alleen de vitale sectoren operationeel. Alle niet-vitale rijkslocaties werden per direct gesloten. Dit betrof met name de kantoorlocaties. Het afvalaanbod van de kantoorlocaties was nog maar 10% ten opzichte van 2019. De contracten van de rijksoverheid hebben geen aanbodverplichting, waardoor er voor het Rijk geen financiële consequenties waren.

Het is beleid dat de rijksoverheid afval scheidt bij de bron. Dat vraagt de nodige interventies om het gedrag van medewerkers te beïnvloeden. Door corona zijn veel van dit soort acties gestopt. Deze moeten we later weer oppakken.

Afvalzorg brengt al haar afvalcontracten medio juli 2021 opnieuw naar de markt. Daarbij is rekening gehouden met de verwachting dat het afvalaanbod blijvend lager zal zijn. De prijzen voor het verwerken van afval zijn wel substantieel gestegen. Dit is al gemeld bij de Interdepartementale Commissie Huisvesting en Faciliteiten (ICHF).

Door de coronapandemie is de aanbesteding Afvalzorg nieuwe stijl een jaar vertraagd. De markt ondervindt de gevolgen van dit virus nog dagelijks. Vele innovatieve bedrijven durven niet meer te investeren, wat ten koste gaat van het zoeken naar duurzame oplossingen.

Inkoopuitvoeringscentrum voor Economische Zaken en
Klimaat en Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit,
Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO)

Juni 2022