

Bijlage 3 - Programma van Eisen

In deze Bijlage is het Programma van Eisen opgenomen dat de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en leveringen en aan de prijzen en tarieven. Door uw inschrijving in TenderNed geeft u aan dat u akkoord gaat met en voldoet aan de gestelde eisen.

Het Programma van eisen bestaat uit drie delen:

1. Eisen ten aanzien van de dagelijkse voeding voor Jongeren en hun Groepsleiders;
2. Eisen aan de restauratieve voorzieningen voor de medewerkers;
3. Algemene eisen.

1. DAGELIJKSE VOEDING JONGEREN

Gezond voedingspatroon

1. Opdrachtnemer zorgt voor een gevarieerd en seizoensgerelateerd aanbod op basis van de Richtlijnen Schijf van Vijf waarmee elke Jongere aantoonbaar voldoende en gezonde voeding krijgt aangeboden, waarmee in de behoefte van 3 maaltijden per dag wordt voorzien.
2. De criteria voor de maaltijden volgens de Schijf van Vijf zijn te vinden op de website van het Voedingscentrum en in de criteria van de Richtlijnen Schijf van Vijf.

Ook de samenstelling van een dagmenu is te vinden op de website van het Voedingscentrum. Zie: [Voedingscentrum - dagmenu](#).

Voorbeeld: Samenstelling van een dagmenu volgens de Schijf van Vijf voor een jongen van 17 jaar (zonder dranken):



250 gram groente



2 porties fruit (1 portie = 100 gram)



6-8 bruine / volkoren boterhammen / ontbijtgranen / volkoren droge producten, zoals crackers



6 opscheplepels volkoren graanproducten of 6 aardappelen (1 opscheplepel = 50 gram)



1 portie vis / peulvruchten / vlees (1 portie vis of vlees = 100 gram, 1 portie peulvruchten = 135 gram) – zie eis 3 van dit PvE



25 gram ongezouten noten



4 porties zuivel (1 portie = 150 gram / ml)



40 gram kaas, bijvoorbeeld 30+ kaas



55 gram smeer- en bereidingsvetten

De Schijf van Vijf is onderhevig aan verandering, Opdrachtnemer draagt zorg voor het op de hoogte blijven van de laatste wijzingen in de Schijf van Vijf en de aanbevelingen van het Voedingscentrum (meer informatie: www.voedingscentrum.nl).

3. Vlees, gevogelte en zuivel passen in een gezond voedingspatroon, maar vergroten de ecologische voetafdruk. Vanwege de gezondheid en het milieu eten we minder dierlijke en meer plantaardige eiwitbronnen. In 2030 zou minimaal 60% van de eiwitten die we eten afkomstig moeten zijn van plantaardige bronnen, en maximaal 40% van dierlijke bronnen. De

dienstverlening van Opdrachtnemer moet op deze ontwikkeling inspelen (het contract is immers voor maximaal 8 jaar), waarbij tegelijkertijd goed wordt geluisterd naar de behoefte van Jongeren.

Bij aanvang van het contract biedt Opdrachtnemer dagelijks 150 gram vlees en gevogelte, inclusief vleeswaren, aan voor die Jongeren die vlees en gevogelte willen eten. Van het vlees en gevogelte is maximaal 60% rood vlees. Rood vlees is al het vlees dat komt van runderen, schapen, geiten en varkens. Opdrachtnemer toont in zijn rapportage aan dat aan deze eis wordt voldaan.

Naast vlees en gevogelte dienen ook andere producten aangeboden te worden, zodat een volwaardige maaltijd wordt aangeboden. Denk hierbij o.a. aan vis, peulvruchten, ei, soja, vleesvervangers en noten.

Gedurende de looptijd van het contract verlaagt Opdrachtnemer de hoeveelheid vlees en gevogelte geleidelijk tot aan de hoeveelheden zoals het Voedingscentrum deze voorschrijft.

Voor zuivel hanteren we eveneens de hoeveelheden van de Schijf van Vijf (600 gram per dag in bovenstaand voorbeeld).

Opdrachtnemer onderzoekt doorlopend in overleg met de Locatieverantwoordelijke welke alternatieven geschikt zijn. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk in hoeverre er alternatieven voor vlees, gevogelte, vis en zuivel tijdens de contractperiode in de dagelijkse voeding opgenomen mogen worden.

4. Indien nodig of wenselijk worden ingrediënten panklaar aangeleverd, zodat er op de Groep en in de centrale keuken niet met messen gewerkt hoeft te worden.
5. Opdrachtnemer levert verse melk.
6. Opdrachtnemer levert passende kruiden, sauzen, smeer- en bereidingsvetten en specerijen voor het bereiden van de maaltijden.
7. Per dag heeft een Jongere recht op minimaal 200 gram dagelijkse variërend, vers handfruit in de schil. Het aangeboden fruit voldoet minimaal aan de volgende kwaliteitsnormen:
 - is fris van kleur en geur;
 - is niet aangetast door ongedierte;
 - is niet bedorven en heeft geen gebreken;
 - mag geen rotte en beurse plekken hebben;
 - mag geen schimmelvorming hebben;
 - is rijp (maar niet overrijp) en direct eetbaar.

Leverbetrouwbaarheid en logistiek

8. Een Jongere moet altijd een warme maaltijd uit een centrale keuken krijgen indien men niet in de gelegenheid is om op de Groep te koken, ongeacht de omstandigheden. Als een Locatie niet over een centrale keuken beschikt en er kan, in een bijzonder geval, niet op de Groep gekookt worden, biedt Opdrachtnemer de warme maaltijd op een alternatieve manier aan.
9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en dienstverlening voor wat betreft het geleverde tot aan het moment van overdracht aan Opdrachtgever. Ditzelfde geldt tevens voor retourverpakkingen, retourgoederen en emballage. Opdrachtnemer maakt afspraken met de Locatieverantwoordelijke over het acceptatiemoment (overdracht van verantwoordelijkheid) en legt dit vast in de NOK.
10. Opdrachtnemer conformeert zich aan het geldende huisreglement per Locatie, waarin gedetailleerde werkvoorschriften en dienstinstructies kaderstellend zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en de Nadere overeenkomsten/ werkafspraken per Locatie. Alsook veiligheidsregels, gedragsregels en overige beperkingen die op een Locatie gelden.

Samenstelling aanbod

11. Jongeren en Groepsleiders hebben invloed op welke voeding ze nuttigen (binnen de kaders van het contract).
12. Opdrachtnemer houdt bij de verstrekking van voeding rekening met de verschillende religies, levensovertuigingen, afkomst en alle voorkomende (medische) diëten.
13. Producten en ingrediënten zijn voorzien van een duidelijk label met informatie over het product op de verpakking (halal, koosjer, glutenvrij, veganistisch etc.).
14. Het vieren van (religieuze) feestdagen door middel van aangepaste maaltijden kan bijdragen aan de normalisatie en het verbeteren van het leefklimaat in een inrichting. Voeding heeft daarom tijdens (religieuze) feestdagen een feestelijk karakter. Maaltijden en/of ingrediënten hoeven op deze feestdagen niet te voldoen aan de Schijf van Vijf.
15. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer (op maximaal 12 dagen) vragen om gebruik te maken van andere (lokale) ondernemers voor het leveren van maaltijden.

Opdrachtnemer dient per jaar per Jongere en Groepsleider gemiddeld € 120,00 te reserveren om maximaal 12 keer per jaar bij een lokale ondernemer of anders te besteden. Deze kosten zijn reeds verdisconteerd in de Voedingsdagprijs.

In het geval dat Opdrachtgever zelf een lokale leverancier kiest, dan ligt het risico voor wat betreft de voedselveiligheid ook bij Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

16. Een Groep mag tot uiterlijk een week (7 kalenderdagen) van tevoren besluiten om geen gebruik te maken van het aangeboden menu uit de centrale keuken, maar zelf te koken op de groep met ingrediënten die besteld worden bij Opdrachtnemer.
17. Het is niet toegestaan om glazen en blikken consumentenverpakkingen te leveren, tenzij de Locatieverantwoordelijke hier toestemming voor heeft gegeven.
18. Het brood in De Hartelborgt wordt momenteel geleverd door de bakkerij in PI Krimpen aan den IJssel. De bakkerij factureert rechtstreeks aan de Locatieverantwoordelijke.

Voor de Jongeren die brood uit PI Krimpen krijgen wordt de bij gunning vastgestelde Voedingsdagprijs per Jongere van Opdrachtnemer verlaagd met € 0,45 (inclusief btw).

De bakkerij In PI Krimpen zit momenteel aan haar maximale productiecapaciteit. Toch zouden op termijn ook Jongeren op andere Locaties brood uit PI Krimpen kunnen krijgen. Ook voor die Jongeren wordt de bij gunning vastgestelde Voedingsdagprijs per Jongere van Opdrachtnemer verlaagd met € 0,45 (inclusief btw).

Indien de bakkerij in PI Krimpen het brood niet (meer) kan leveren, voorziet Opdrachtnemer hierin en vervalt de voornoemde verlaging van de Voedingsdagprijs.

Prijsstelling

19. Opdrachtnemer hanteert een vaste Voedingsdagprijs voor de ingrediënten om te voorzien 3 maaltijden per dag, ongeacht of de maaltijden in een centrale keuken of op de Groep worden bereid. De ingrediënten voor de maaltijden worden inclusief passende kruiden, sauzen, smeeren bereidingsvetten en specerijen geleverd.
20. Inzet personeel voor het bereiden van de dagelijkse voeding en het begeleiden van Groepsleiders en Jongeren worden op basis van werkelijke inzet uren verrekend binnen een vooraf vastgesteld budget.

21. Elke Jongere heeft recht op hetzelfde aanbod van voeding, zowel kwalitatief als kwantitatief. Opdrachtnemer borgt dat zijn dienstverlening hieraan voldoet. Toch zullen er ook verschillen zijn in de voeding voor Jongeren als gevolg van o.a.:

- Bereidingswijze (centrale keuken of koken op de Groep)
- Levensovertuiging en geloofsovertuiging (koosjer, halal, veganistisch, etc.)
- Medische diëten
- Kookfaciliteiten op een Locatie

De kosten voor voeding kunnen dus verschillen tussen Jongeren. Toch wordt er voor Opdrachtnemer een vaste prijs voor ingrediënten gehanteerd per Jongere per dag voor alle Locaties. Opdrachtnemer zal dus een gemiddelde prijs moeten berekenen. In de open kostencalculatie¹ geeft Opdrachtnemer inzicht in de opbouw van zijn kosten en hoe de vaste prijs wordt besteed.

22. Opdrachtnemer factureert ten aanzien van de Dagelijkse voeding alleen het werkelijke aantal Jongeren en Groepsleiders dat de dagelijkse voeding afneemt tegen de vastgestelde Voedingsdagprijs plus de kosten voor de werkelijke inzet van het personeel volgens de vastgestelde tarieven.

23. Opdrachtnemer geeft volledig inzicht in de kosten van de toeleveranciers. Toeleveranciers worden ook (rechtstreeks) betrokken in het bespreken van de samenwerking en het zoeken naar verbeteringen.

24. Voor het eerste kalenderjaar gelden de bij inschrijving aangeboden prijzen. Eerst in het nieuwe kalenderjaar 2024 zullen de prijzen, eenmaal per kalenderjaar op 1 januari van elk jaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden.

Indexering van de prijzen voor Dagelijkse voeding is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van:

- Voedingsdagprijs ingrediënten: via het CBS-indexcijfer "CPI alle huishoudens 111000 catering diensten (2015=100)", ten opzichte van de voorgaande periode.
- Personeelskosten: via het CBS-indexcijfer "cao-lonen (15-16Voedings/genotmiddelen industrie) per maand excl. bijzondere beloningen (2010=100)" ten opzichte van de voorgaande periode.

Opdrachtnemer dient jaarlijks uiterlijk 3 maanden voor 1 januari een indexeringsvoorstel in bij Opdrachtgever en Categoriemanagement. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever en Categoriemanagement is Opdrachtnemer gerechtigd de prijs aan te passen voor het nieuwe kalenderjaar.

2. RESTAURATIEVE VOORZIENINGEN

Lunchvoorziening in personeelsrestaurant

25. Het personeelsrestaurant is ten behoeve van de lunchvoorziening geopend op maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen) gedurende minimaal 2 uur liggend en in ieder geval tussen 11:30 uur en 13:30 uur.

26. Opdrachtnemer biedt een gezond en gevarieerd lunchassortiment aan waarmee de klanttevredenheid minimaal voldoende is. De tevredenheid van gebruikers over het aanbod en de prijzen in het personeelsrestaurant wordt periodiek door middel van een onafhankelijk onderzoek gemeten.

¹ Met 'open kostencalculatie' wordt bedoeld dat de kostenopbouw van de Voedingsdagprijs volledig transparant is voor Opdrachtgever. Het doel hiervan is om van elkaar te leren en in partnership te zoeken naar optimalisatie van de dienstverlening en in de keten.

27. Per product dienen de prijzen en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief (verplichte) allergenen vermelding.
28. Opdrachtgever hanteert tijdens de contractduur minimaal het [Overheidsniveau Gezonde Catering](#) conform de definities van het Voedingscentrum, waarbij bezoekers van het personeelsrestaurant verleid worden tot de betere keuze.
29. Het Personeelsrestaurant is ook voor Opdrachtgever beschikbaar voor vergaderingen, recepties, feesten of andere bijeenkomsten buiten de lunch. Maximaal 4 maal per jaar per locatie zal het Personeelsrestaurant worden gebruikt door Opdrachtgever en kan Opdrachtnemer de ruimte niet gebruiken voor verkopen in het kader van de lunchvoorziening.
30. Opdrachtnemer verstrekt gratis kraanwater in het personeelsrestaurant.
31. De bezoekers van het personeelsrestaurant brengen zelf het dienblad met de gebruikte materialen naar de afruimunit of naar de aanwezige regaalwagens, waar zij de materialen zelf sorteren. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de verdere verwerking van de afwas.
32. Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminals die geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. Opdrachtgever zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de kassasystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

NB: Opdrachtgever heeft onlangs voor de Locaties de Hunnerberg en de Hartelborgt een PIN/kassa-systeem aangeschaft. Opdrachtnemer neemt deze voor een passende vergoeding over van Opdrachtgever.

Vergadervoorzieningen

33. De vergaderservices (verzorging van koffie, heet water voor thee, water, inclusief additieven als theezakjes, suiker en kofficreamers) worden geleverd op doordeweekse dagen (met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen) vanaf 08:30 uur tot 15:00 uur.
34. De standaard vergaderservice en vergaderlunches kunnen uitgebreid worden met andere etens- en drinkwaren in overleg met Locatieverantwoordelijke.
35. De vergaderlunches worden geserveerd minimaal van 11.30 uur tot 13.30 uur.
36. Bestellingen voor vergadervoorzieningen worden ten minste 24 uur voorafgaand aan de vergadering bij Opdrachtnemer gedaan. Bestellingen kunnen tot 24 uur voorafgaand aan de vergadering kosteloos worden geannuleerd.

Grote bestellingen (vanaf 25 personen) worden 3 werkdagen voorafgaand aan de vergadering geplaatst.

37. Opdrachtnemer haalt de gebruikte materialen en serviesgoed weer op na gebruik zowel in geval van nuttigen in personeelsrestaurant als in vergaderaccommodaties op de dag van levering. In het geval vergaderingen later eindigen dan dat Opdrachtnemer aanwezig is, worden de gebruikte materialen en serviesgoed de eerstvolgende werkdag opgeruimd.

Extra activiteiten

38. Voor extra activiteiten, zoals recepties en andere bijeenkomsten en het verzamelen en reinigen van herbruikbare bekken voor de warme drankenautomaten, kan naast een offerte bij Opdrachtnemer door Opdrachtgever ook offertes opgevraagd worden bij andere partijen. De offerte van de partij die dan voor betreffende Locatie het economisch meest voordelig is, zal worden geaccepteerd.

NB: De extra activiteiten kunnen zowel eenmalige als structurele dienstverlening betreffen. Het verzamelen en reinigen van herbruikbare bekertjes zou bijvoorbeeld een structurele uitbreiding van de dienstverlening betreffen. De kosten voor de gevraagde dienstverlening worden berekend volgens de overeengekomen uurtarieven van de betreffende medewerkers uit de Raamovereenkomst.

Prijsstelling

39. Er is sprake van een zogenaamde vaste aanneemsomsystematiek voor het personeelsrestaurant. Dit betekent dat de exploitatie van het personeelsrestaurant geschiedt volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
40. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan het aantal Locaties wijzigen. Het calculatiemodel voor de aanneemsom moet transparant zijn opgebouwd. Op basis van de calculatie van Opdrachtnemer kunnen kengetallen worden bepaald, die gebruikt worden bij toekomstige mutaties (op- en afschalen van de dienstverlening en/of locaties). Voor iedere toekomstige mutatie wordt op basis van deze kengetallen een voorstel aan Opdrachtgever voorgelegd.
41. De vergadervoorzieningen (vergaderservice en vergaderlunches) worden volgens een vaste integrale verrekenprijs per persoon afgenomen.
42. Opdrachtnemer factureert ten aanzien van de Restauratieve voorzieningen alleen vastgestelde aanneemsommen voor de personeelsrestaurants en de daadwerkelijke afname van de vergadervoorzieningen volgens de vastgestelde integrale verrekenprijzen.
43. Voor het eerste kalenderjaar gelden de bij Inschrijving aangeboden prijzen voor de Restauratieve voorzieningen. Eerst in het nieuwe kalenderjaar 2024 zullen de prijzen, eenmaal per kalenderjaar op 1 januari van elk jaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden.

Indexering van de prijzen voor Restauratieve voorzieningen is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS-indexcijfer "CPI alle huishoudens 111000 catering diensten (2015=100)", ten opzichte van de voorgaande periode.

Opdrachtnemer dient jaarlijks uiterlijk 3 maanden voor 1 januari een indexeringsvoorstel in bij Opdrachtgever en Categoriemanagement. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever en Categoriemanagement is Opdrachtnemer gerechtigd de prijs aan te passen voor het nieuwe kalenderjaar.

3. ALGEMENE EISEN

Onderwijs

44. Het samenstellen van het aanbod en de inzet van Jongeren voor de Dagelijkse voeding en de Restauratieve voorzieningen gebeurt in overleg met Onderwijs.
45. Te allen tijde kunnen aanvullende producten en/of diensten aangeboden worden aan Opdrachtnemer vanuit Onderwijs ten behoeve van de Dagelijkse voeding en de Restauratieve voorzieningen.

NB: De Opdrachtnemer dient te allen tijde in staat te zijn om zonder de ondersteuning en aangeleverde producten vanuit Onderwijs een volwaardige dienstverlening aan te bieden.

Hygiëne

46. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks schoonhouden van alle aan Opdrachtnemer door Opdrachtgever ter beschikking gestelde ruimtes (zoals het personeelsrestaurant en keukens), inventaris en (hulp)middelen benodigd voor de uitvoering van in dit document beschreven leveringen en diensten.

47. De dienstverlening en het aanbod dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde:

- Te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de Allergenenwet.
- In overeenstemming te geschieden met de actuele "hygiënecode voor voedingsverzorging in zorginstellingen en defensie". Deze hygiënecode is geheel gebaseerd op de HACCP-richtlijnen. De hygiënecode voor contractcatering mag niet worden gebruikt binnen alle onderdelen van Opdrachtgever;
- Te voldoen aan de actuele hygiënerichtlijn voor justitiële inrichtingen en landelijke diensten, zie de website van de RIVM: [Hygiënerichtlijn voor justitiële inrichtingen en landelijke diensten | RIVM](#) en [Hygiënerichtlijn voor psychiatrische instellingen | RIVM](#).

Opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan de laatste versie van de hygiënecodes en hygiënerichtlijnen.

48. Opdrachtnemer heeft een signaleringsplicht voor dieptereinigen van eerdergenoemde ruimtes, inventaris, technische apparatuur en hulpmiddelen aan opdrachtgever. Dieptereinigen zijn door Opdrachtgever uitbesteed en zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Afval

49. Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Opdrachtgever heeft de ambitie het restafval te beperken, ten eerste door hergebruik en ten tweede ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn. Wegwerpplastic (single use plastic) dient zoveel mogelijk vermeden te worden. De aangeboden producten van Inschrijver dienen te voldoen aan de regels voor wegwerpplastic, in het Besluit kunststofproducten voor eenmalig gebruik en in het Besluit verpakkingen. Alle omverpakkingen worden door Opdrachtnemer teruggenomen (uiterlijk) bij een volgende levering. Hierbij houdt Opdrachtnemer rekening met de beperkingen van een Locatie.

De verwachting is dat vanaf 5 januari 2023 het aanbieden en gebruiken van wegwerpproducten zoals bекers en voedselverpakkingen alleen nog toegestaan is als het aantoonbaar ingezameld en gerecycled kan worden.

50. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de centrale keuken en het aanwezige afval van de gemeenschappelijke eetruimten/ aanwezige afzuurssystemen/ inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever draagt zorg voor het centraal afvoeren van het afval.

Communicatie

51. Opdrachtnemer zal ten minste de volgende managementrapportages aanleveren in Excel:

Maandrapportage

Opdrachtnemer verstrekt maandelijks binnen 3 weken na afloop van de maand een verslag gelijktijdig met de factuur. Het verslag sluit volledig aan op de factuur en bevat onderbouwd de volgende aspecten per Locatie:

- Totale omzet en afzet (inclusief prijs per levering en aantallen), op locatieniveau, verstrekkingenniveau en cumulatief;
- Totale gerealiseerde omzet personeelsrestaurant en restauratieve voorzieningen en totaal, openstellingsdagen, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per Locatie);
- Voortgang op de overeengekomen KPI's;
- Inzet personele uren per maand per Locatie.

Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer dient de tactische rapportage uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken aan Opdrachtgever. De rapportage bevat tevens een analyse van de cijfers en een conclusie.

De rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens per Locatie per maand:

- Mutaties in het personeelsbestand;
- Mutaties in het overzicht per medewerker met betrekking tot de verklaring omtrent het gedrag en geheimhoudingsverklaringen;
- Analyse van KWIS-verzoeken² en de wijze van afhandeling;
- Rapportages van (eigen) proces- en kwaliteitsaudits en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening.

52. Waar privacygevoelige informatie wordt verwerkt, bijvoorbeeld als er persoonsgegevens van Jongeren worden vastgelegd in een applicatie, dient Opdrachtnemer rekening te houden met de AVG/GDPR. Het is niet toegestaan om persoonsgegevens van Jongeren te verwerken in applicaties naar 'buiten'. Persoonsgegevens mogen in geen geval buiten de Locatie (buiten de DJI-omgeving) verwerkt worden of gedeeld worden met derden, zoals (toe)leveranciers en distributeurs.

Elektronisch bestellen en factureren

53. Opdrachtnemer is na gunning gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehouden alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde en komende handmatige en geautomatiseerde inkoopsystemen in te zetten. Informatie over zaken doen met DJI is terug te vinden op [Zaken doen met DJI | Over DJI | dji.nl](#).

Aanvullend is het volgende van toepassing:

- a. Opdrachtnemer is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de website van Helpdesk e-factureren (<https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen>).
- b. Een factuur dient minimaal te voldoen aan de wettelijke vereisten zoals omschreven in bijgaand document <https://www.dji.nl/over-dji/documenten/publicaties/2020/07/27/factureren-naar-dji>.
- c. Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door Opdrachtnemer.

54. Naast de wettelijke eisen heeft DJI aanvullende facturatievoorwaarden. Het factureren conform de DJI-facturatievoorwaarden kan de betalingstermijn verkorten. Iedere factuur bevat minimaal de volgende gegevens:

- De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst;
- Opdrachtnemer brengt de vergoedingen voor de geleverde goederen achteraf en per Locatie aan Opdrachtgever in rekening;
- Op iedere factuur wordt het contractnummer van de Overeenkomst (beginnend met '409'), het inkoopordernummer en de kostenplaats (of Inkoop Light referentie) vermeld waar de betreffende goederen en diensten geleverd zijn;
- Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort;
- Naam contactpersoon van Opdrachtgever;
- Per tarief aanvullend:
 - Een specificatie van het tarief;
 - De afgenomen hoeveelheid;
 - De eenheidsprijs exclusief btw;
 - Het btw-tarief;

Indien een of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur.

² Klachten, Wensen, Informatieaanvragen en Storingen (KWIS)

Internationale Sociale Voorwaarden

55. Opdrachtnemer spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) na te leven conform het onderstaande:

- Risicoanalyse productieketen – uiterlijk **3 maanden** na start van de Raamovereenkomst wordt een risicoanalyse door Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces.
- Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk **6 maanden** na start van de Raamovereenkomst wordt een plan van aanpak door Opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren of te voorkomen.
- Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert Opdrachtnemer **jaarlijks** ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

Opdrachtnemers kunnen gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: zie [PIANOO](#).

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

56. Opdrachtnemer monitort en rapporteert zelf over de resultaatgebieden en KPI's op een objectieve wijze die door Opdrachtgever en een onafhankelijke derde te controleren is.

57. De exacte meting en normering van de KPI's zijn bij gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de KPI's, in overleg met Opdrachtnemer, aan te passen aan nieuw en/of veranderend beleid en wetgeving.

58. De eerste drie maanden van de NOK dienen als opstartperiode waar Opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de Locatie te leren kennen en de dienstverlening af te stemmen.

59. Indien Opdrachtnemer, na de eerste periode van 3 maanden van de NOK, bij een meting op een KPI de overeengekomen norm niet heeft behaald dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na constatering een verbeterplan aan te leveren aan de contractmanager DJI en de Locatieverantwoordelijke met de te ondernemen acties en termijn voor het behalen van het beoogde resultaat.

Personeel

60. Opdrachtnemer begeleidt Jongeren. De medewerkers van Opdrachtnemer die samenwerken met Jongeren zijn geschoold als (gecertificeerd) leerwerkmeester en hebben ervaring en affiniteit met de doelgroep.

61. Opdrachtnemer streeft ernaar om zoveel mogelijk dezelfde medewerkers in te zetten en het aantal wisselingen te beperken om zo de continuïteit van de dienstverlening te borgen.

62. Medewerkers van Opdrachtnemer dragen te allen tijde herkenbare kleding.

63. Opdrachtnemer houdt bij de inzet van al haar personeel rekening met de minimale leeftijd van 23 jaar.

64. Medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen met Locatieverantwoordelijke.

65. Opdrachtgever stelt bijzondere eisen aan integriteit en betrouwbaarheid van personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden verricht bij DJI:

- Voor het screenen van medewerkers maakt Opdrachtgever gebruik van een uitgebreide vorm van de Verklaring Omtrent Gedrag plus (VOG-plus), uitgevoerd door Dienst Justis. Zie Bijlage 8a Stappenplan VOG Plus procedure.
- Medewerkers ondertekenen een geheimhoudingsverklaring. Zie Bijlage 8b Geheimhoudingsverklaring.

Alleen in het geval dat de medewerker van Opdrachtnemer in bezit komt van de VOG-plus en een getekende geheimhoudingsverklaring kan overleggen, zal Opdrachtgever toestemming verlenen aan Opdrachtnemer om de betreffende medewerker in te zetten. Het in bezit hebben van een VOG-plus en een getekende geheimhoudingsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal dit per Locatie moeten nagaan.

De kosten voor de VOG-plus zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer administreert welke medewerkers:

- een VOG-plus voor welke locatie hebben gekregen;
- de geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.

66. Opdrachtgever heeft het recht om een door Opdrachtnemer ingezette medewerker per direct te verwijderen van de Locatie dan wel een medewerker de toegang tot de Locatie te onthouden. Dit om Opdrachtgever dringende en moverende redenen, welke schriftelijk kenbaar zullen worden gemaakt aan Opdrachtnemer. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn plichten volledig aan de eisen en Overeenkomst te (blijven) voldoen.

67. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever en na afstemming tussen partijen Jongeren inzetten. Bij de inzet van Jongeren wordt rekening gehouden met onderstaande:

- dat selectie van Jongeren geschiedt conform selectiecriteria van Opdrachtgever en door Opdrachtgever;
- dat per op Locatie van Opdrachtgever aanwezige medewerker van Opdrachtnemer maximaal 4 Jongeren kunnen worden ingezet als hulp in de keuken;
- dat Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet van Jongeren deze de grondbeginselen van HACCP bijbrengt.

In verband met de aansturing en samenwerking met Jongeren die in een penitentiaire keuken werkzaam zijn wordt een weerbaarheidscursus van het opleidingsinstituut DJI aangeboden aan de in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer.

68. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingen dusdanig van gewicht zijn dat deze geen til-risico opleveren. Opdrachtnemer hanteert hiervoor de National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)-methode om te bepalen hoeveel een medewerker per keer maximaal kan tillen.

69. Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de CAO Contractcateringbranche. In Bijlage 9 is een geanonimiseerd overzicht bijgevoegd van de huidige personele bezetting.

Kwaliteitsborging

70. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen audits uit te laten voeren om vast te stellen of de dienstverlening van Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen. Audits kunnen zowel op de Locaties van RJJJ plaatsvinden, alsook op de (productie)locaties van Opdrachtnemer en haar toeleveranciers. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze audits.

71. Opdrachtnemer zal, op haar kosten, conform de hygiënerichtlijnen eenmaal per jaar per Locatie via een interne toetsing door een onafhankelijke, daartoe deskundige instantie een HACCP-audit laten plaatsvinden teneinde vast te stellen of feitelijk in overeenstemming met het HACCP-plan op hygiënische wijze door Opdrachtnemer wordt gewerkt. Tevens wordt nagegaan of controles daadwerkelijk worden uitgevoerd en resultaten geregistreerd. Daarnaast wordt de werking van het eigen systeem ten aanzien van hygiëne beoordeeld en daar waar nodig worden aangepast. De resultaten van de interne toetsing worden schriftelijk vastgelegd. Indien er afwijkingen zijn, moet worden genoteerd welke acties zijn genomen of moeten worden genomen om de afwijking op te heffen

Deze audit wordt in overleg tussen Locatieverantwoordelijke en de contactpersoon van de Opdrachtnemer op een willekeurig moment vastgesteld en uitgevoerd. De resultaten van de audit worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt.

72. In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer, afhankelijk van het onderwerp, binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit (hercontrole) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
73. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om waar nodig uit te wijken naar een andere leverancier als Opdrachtnemer niet de aangeboden maaltijden, producten of ingrediënten kan leveren volgens afspraak. Opdrachtnemer zal hiervoor een niet-leververklaring afgeven. De (extra) kosten hiervoor worden door Opdrachtnemer gedragen.
74. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze continu de kwaliteit van zijn dienstverlening monitort en evalueert aan de hand van de (dagelijkse) reacties van Jongeren en DJI-medewerkers.
75. Opdrachtgever zal periodiek onderzoek onder Jongeren (ten minste 2 x per jaar) doen naar de beleving van de Dagelijkse voeding in detentie, waarmee ook de dienstverlening van Opdrachtnemer wordt geëvalueerd. De dienstverlening van Opdrachtnemer dient ten minste een voldoende (6 of hoger op een schaal van 10) te scoren voor dit onderzoek.
76. Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke eisen voor voedselveiligheid, inclusief de traceerbaarheid van producten. Producenten moeten producten en dieren registreren zodat alles traceerbaar is. Traceerbaar wil zeggen dat het duidelijk moet zijn waar een producent zijn product vandaan heeft en aan wie hij het heeft afgeleverd.
77. Voor Jongeren is het belangrijk dat zij kunnen vertrouwen op de zorg die hen wordt aangeboden. Hoe voeding wordt aangeboden moet transparant en ondubbelzinnig zijn, zodat Jongeren erop kunnen vertrouwen dat zij kunnen eten en drinken volgens hun levens- of geloofsovertuiging, zodat zij niet in gewetensnood komen. Er moet duidelijkheid zijn over de herkomst van voeding en het moet controleerbaar zijn of de voeding aan de eisen voldoet die horen bij de overtuiging.

Opdrachtnemer toont aan dat zijn producten (en die van toeleveranciers) voldoen aan de verschillende levens- of geloofsovertuigingen in detentie. Bijvoorbeeld aan de hand van certificaten en (keur)merken.

Voorbeelden van deze menu's zijn (maar niet beperkt tot):

Halal menu	De samenstelling van de dagelijkse voeding en alle overige verstrekkingen (zoals fruit) die halal gecertificeerd zijn.
Hindoestaans menu	De samenstelling van de dagelijkse voeding en alle overige verstrekkingen (zoals fruit) die voldoen aan de regels die daaraan door het hindoeïsme worden gesteld (zowel hindostaans non-vegetarisch als vegetarisch). NB: Er bestaat een misvatting over welke voeding voor hindoes vegetarisch is. Volgens de westerse definitie is een maaltijd vegetarisch als het geen vis en vleesproducten bevat. Voor hindoes is dat niet voldoende. Een vegetarische hindoe maaltijd mag wel zuivelproducten bevatten (melk, yoghurt en vegetarisch gestremde kaas) maar voor de rest geen enkel ander dierlijk product zoals vis, vlees, maar ook geen ei of gelatine. Ook is het niet de bedoeling dat etenswaren in dierlijk vet worden gebakken (rundvet).

Koosjer menu	De samenstelling van de dagelijkse voeding en alle overige verstrekkingen (zoals fruit) die voldoen aan de algemene normen en wetten zoals deze in de joodse Codex zijn vastgelegd en worden geïnterpreteerd volgens de Ba'al Shalchoen Haraw en zijn opvolgers.
Veganistisch menu	Menu dat is samengesteld uit uitsluitend plantaardige spijzen en dat geen spijzen bevat waar dieren voor gebruikt zijn.
Vegetarisch menu	Menu dat is samengesteld uit uitsluitend plantaardige spijzen en dat geen spijzen bevat die door het doden van dieren zijn verkregen.

Hulpmiddelen

78. Opdrachtgever geeft de beschikbare hulpmiddelen aan Opdrachtnemer in bruikleen om de gevraagde dienstverlening op Locatie zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Denk aan potten, pannen en apparatuur, maar ook aan transportmiddelen etc. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtnemer hier als goed 'huisvader' mee om dient te gaan.
79. Het is niet toegestaan voor Opdrachtnemer om eigen werkplekapparatuur (bijvoorbeeld laptop) en software mee te nemen en te installeren, tenzij de Locatieverantwoordelijke daar expliciet toestemming voor verleent.

Communicatie, communicatie, communicatie

80. Opdrachtnemer legt (voortdurend) aan Jongeren uit:
- Waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt;
 - Wat de samenstelling van maaltijden is;
 - Waarom bepaalde maaltijden en ingrediënten wel of niet worden aangeboden;
 - Welke (gezonde en duurzame) keuzes een Jongere heeft;
81. Opdrachtnemer organiseert overleggen op operationeel, tactisch en strategisch niveau om de dienstverlening en het contract te bespreken en te evalueren, waaronder de voortgang op de KPI's. Afhankelijk van de behoefte van Opdracht wordt de inhoud en de frequentie van de overleggen aangepast.
82. Opdrachtnemer overlegt periodiek (ten minste 2 x per jaar) met een vertegenwoordiging van de Jongeren over zijn dienstverlening.
83. Opdrachtnemer beschikt over een helder proces waarin klachten van zowel medewerkers van Opdrachtgevers als van Jongeren adequaat worden afgehandeld.
84. Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures zijn uitgewerkt.

Nadere overeenkomsten

85. Nadat Opdrachtgever schriftelijk de gunning heeft doorgegeven aan de Opdrachtnemer, zullen individuele Locaties een Nadere overeenkomst sluiten met de Opdrachtnemer.

De Nadere overeenkomst heeft een vastomlijnd format, waarin locatiespecifieke afspraken en modules ten behoeve van de uitvoering per Locatie worden vastgelegd. De einddatum van de Nadere overeenkomst is gelijk aan de einddatum van de Overeenkomst en zal nimmer langer duren dan de einddatum van de Overeenkomst.

Namens Opdrachtgever zal de directie van de betreffende Locatie de Nadere overeenkomst ondertekenen.

Overig

86. De prijzen van Opdrachtnemer zijn all-in. Dat wil zeggen dat naast de opgegeven prijzen door Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht worden, met uitzondering van de extra activiteiten die apart gefactureerd mogen worden, mits vooraf afgestemd met Opdrachtgever.

Personeelskosten (inclusief kosten vervanging bij ziekte en/of verlof), kosten cateringconcept, kosten implementatie, kosten rapportages en overleggen, aanpassing bestaande infrastructuur, kosten investeringen, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking aan kantinescans en kwaliteitscontroles, kosten reclame-uitingen, kosten schoonmaakmiddelen- en materialen, kosten serviesrondes, kosten MVO, kosten social return, kosten kassasystemen, kosten abonnement mobiele telefoon, kosten betalen pin/contactloos betalen, kosten voor het slijpen van messen, reiskosten en –tijd, transportkosten, handlingskosten, orderkosten, kosten van de VOG-plus, kosten vervangend personeel etc., alle genoemde zaken in dit Programma van eisen en overige aanbestedingsdocumenten en alle kosten die gemoeid zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn in de prijzen inbegrepen. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Opdrachtgever wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.

87. Opdrachtnemer zal meewerken aan onderzoeken die door Opdrachtgever of in opdracht van Opdrachtgever georganiseerd worden met betrekking tot Voeding Jongeren.
88. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de capaciteit, de (samenstelling van de) populatie en de vraag naar ingrediënten of maaltijden (per Locatie) gedurende de looptijd van de af te sluiten Overeenkomst en Nadere overeenkomst kunnen wijzigen. Ook kan de bezettingsgraad ten opzichte van de capaciteit (per Locatie) fluctueren. Opdrachtnemer biedt flexibiliteit om hiermee om te gaan, zonder wijzigingen in de overeengekomen kwaliteit van de dienstverlening/levering. Tevens kan de omvang van de opdracht fluctueren.
89. Er kunnen gedurende contractperiode in goed overleg aanpassingen gemaakt worden in de eerder gemaakte afspraken over de dienstverlening als Opdrachtgever daarmee beter in staat is om de (Rijksbrede) doelstellingen te realiseren.