

Bijlage 2 Programma van Eisen Cateringdienstverlening Eerste Kamer

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Inhoudsopgave:

- A. Algemene Eisen
- U. Uitgifte
- AS. Assortiment restaurant
- B. Banqueting en catering bij calamiteiten
- PA. Politieke en ambtelijke leiding
- P. Prijs
- I. Indexering
- M. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
- PO. Personeel van de Opdrachtnemer
- S. Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
- C. Contractmanagement en KPI's
- K. Kwaliteitssystemen en borging
- F. Financiële eisen, Leveranciersportaal & Facturatie
- IM. Implementatie nieuwe contractperiode

A.	Algemene Eisen
A.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van de Opdrachtgever, Eerste Kamerleden en fractiemedewerkers tegen betaling een lunch en diner kunnen verkrijgen in het restaurant.
A.2	Opdrachtnemer garandeert de dagelijkse continuïteit van de dienstverlening op de locatie van Opdrachtgever.
A.3	Indien blijkt dat werkzaamheden, zoals in dit Programma van Eisen is vastgelegd, niet zijn uitgevoerd, dan is Opdrachtgever bevoegd de kosten hiervoor in mindering te brengen.
A.4	Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van het restaurant. De lunch wordt doorgaans op dinsdag aangeboden tussen 12:00 en 14:00 en het dinerbuffet tussen 17:00 en 19:30 uur en maximaal 10 keer per jaar is het restaurant ook open op maandag. Eens per maand hoeven medewerkers niet zelf af te rekenen, maar gaat de factuur naar de Eerste Kamer.
A.5	De starttijden volgens A.4 moeten worden aangehouden. Echter is de start van lunch en diner afhankelijk van het moment waarop een vergadering begint of eindigt. Na de start van de lunch/ het diner, dient de lunch/ het diner 2 uur beschikbaar te zijn. (bijv. de lunch start om 13:00 uur, dan is deze tot 15:00 uur beschikbaar).
A.6	Opdrachtgever hanteert tijdens de contractduur minimaal het niveau van het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum.
A.7	De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen 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 allergeenwet.
A.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanleveren van het weekmenu ten behoeve van het intranet van Opdrachtgever. Het inzetten van communicatiemiddelen dient te allen tijde in overleg met Opdrachtgever plaats te vinden.
A.9	Zonder toestemming van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer geen reclame maken voor zichzelf, voor leveranciers of producten van specifieke leveranciers. Een uitzondering hierop is het gebruik van de standaard verpakkingen van de producten.
A.10	De cateringmanager of zijn/haar vervanger dient op vergaderdagen tot het einde van de vergaderdag (doorgaans dinsdagen, soms ook maandagen) op locatie te zijn en op woensdag, donderdag en vrijdag vier uur per dag. (gemiddeld genomen) .
A.11	De cateringmanager of zijn/haar vervanger dient op werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn en op vergaderdagen van de Eerste Kamer tot het einde van de vergaderdag (doorgaans dinsdagen, soms ook maandagen tot 19:30 uur).
A.12	Opdrachtgever stelt algemene voorzieningen zoals een wifi-verbinding, water en energie om niet aan de Opdrachtnemer ter beschikking. Indien er niet proportioneel wordt omgegaan met de middelen zullen deze alsnog worden doorbelast.
A.13	In het restaurant van Opdrachtgever dient betaald te worden door middel van pinnen en contactloos betalen.
A.14	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een noodvoorziening indien door een storing contactloos of PIN betalen niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
U.	Uitgifte
U.1	De traditionele opbouw van het buffet kan niet worden aangepast.
U.2	Op de locatie is serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) in voldoende mate aanwezig. Het serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast eigen serviesgoed te gebruiken.
U.3	Indien serviesgoed van Opdrachtgever aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij Opdrachtgever. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van de

	gewenste aanvulling. Vervanging van dit serviesgoed is voor rekening van Opdrachtgever.
U.4	Opdrachtnemer dient 1 x per jaar een zogenaamde "servies ophaalronde" te verzorgen op de locatie van Opdrachtgever.
U.5	Op locatie zijn tafellinnen en placemats aanwezig ten behoeve van het restaurant. Het linnen is eigendom van Opdrachtgever. Wanneer er ander linnen nodig is dan hetgeen aanwezig, dient Opdrachtgever dit zelf mee te nemen (bij maatwerk opdrachten zoals bijvoorbeeld een diner).
U.6	Indien gebak bij de Opdrachtnemer besteld wordt, levert deze daarbij ook, zonder extra kosten, gebaksbordjes, gebaksvorkjes en servetten.
U.7	De cateringlocatie is voorzien van nagelvaste keukenapparatuur zoals uitgiftebuffet, koel- en vriesapparatuur, oven, frituurwand en voorbereidingsruimte. Deze apparatuur wordt beheerd en technisch onderhouden door de Opdrachtgever.
U.8	Ten aanzien van technisch onderhoud en/of reparatie van apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid bij gebreken aan Opdrachtgever.
U.9	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor aanschaf van aanvullende keukenapparatuur ten behoeve van de invulling van het aangeboden concept. Hierover vindt altijd overleg met de Opdrachtgever plaats.
U.10	Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminals welke 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.
U.11	Het kassasysteem van Opdrachtnemer dient betrouwbaar en integer te zijn. Rapportages hieruit zijn juist, volledig en inzichtelijk. Opdrachtnemer kan dit aantonen door een keurmerk van de stichting betrouwbare afrekensystemen of gelijkwaardig.
U.12	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het aantal afrekenpunten in verhouding staat tot het aantal lunchgebruikers, indien voldoende ruimte beschikbaar is, zodat rijvorming voorkomen wordt. De doorlooptijd voor de lunchgebruiker bedraagt maximaal vijf minuten.
AS.	Assortiment restaurant
AS.1	Er is een restaurant aanwezig op basis van een zelfbedieningsbuffet. In het restaurant dient een gevarieerd assortiment verkrijgbaar te zijn ten behoeve van de lunch, dat bestaat uit een aantal gangbare producten, zoals brood, beleg, salades, zuivel en soep. Het assortiment maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen rekening houdend met persoonlijke voorkeuren zoals op het gebied van religie, veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. Het assortiment varieert per seizoen en bevat altijd duurzame en gezonde producten. De producten kunnen ook buiten het restaurant worden genuttigd. Naast losse componenten zijn er ook dagverse voorverpakte producten en grab-and-go producten beschikbaar.
AS.2	Opdrachtnemer dient op de locatie een lunchassortiment te verstrekken tegen marktconforme prijzen. De wijze waarop Opdrachtnemer hier invulling aan geeft is onderdeel van haar exploitatieplan. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen op een vergaderdag van de Eerste Kamer (doorgaans dinsdag, soms ook op maandag) kiezen uit een dagelijks wisselend, duurzaam, gezond, gevarieerd lunchassortiment.
AS.3	In het restaurant dient een gevarieerd assortiment verkrijgbaar te zijn ten behoeve van het dinerbuffet op basis van zelfbediening. Dat bestaat uit een gevarieerde warme maaltijd, salades en een dessert. Het assortiment maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen rekening houdend met persoonlijke voorkeuren zoals op het gebied van religie, veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. Het assortiment varieert per seizoen en bevat altijd duurzame en gezonde producten.
AS.4	Opdrachtnemer dient op de locaties een diner en een (alcoholisch) drankje te verstrekken voor

	maximaal € 16,50 inclusief btw. De wijze waarop Opdrachtnemer hier invulling aan geeft is onderdeel van haar exploitatieplan. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen op een vergaderdag van de Eerste Kamer (doorgaans dinsdag, soms ook op maandag) kiezen uit een dagelijks wisselend, duurzaam, gezond, gevarieerd en volwaardig diner.
AS.5	Opdrachtnemer vraagt gasten tijdens het diner wat zij willen drinken en serveert de bestelde drankjes aan tafel.
AS.6	Na afloop van de lunch en het diner worden de tafels door Opdrachtnemer afgeruimd en voorzien van schoon tafellinnen of placemats. Opdrachtnemer zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven en geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst indien dit wenselijk is.
AS.7	Opdrachtnemer verstrekt gratis kraanwater met ijs in het restaurant.
AS.8	Opdrachtnemer dient de bezoekers van het restaurant duidelijk te informeren over de samenstelling van de producten (food labeling), inclusief (verplichte) allergenen vermelding.
AS.9	Opdrachtnemer stelt, indien commercieel rendabel, op verzoek een Vendingautomaat beschikbaar voor frisdranken en een gevarieerd assortiment van zoete en hartige snacks. Het assortiment dient te bestaan uit diverse smaken gekoelde (fris)dranken (glazen flesjes) en andere producten zoals gezonde nootjes, mueslibars en fruitbars. Verpakkingen van snacks zijn zoveel mogelijk duurzaam. De exploitatie van de automaat is volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
AS.10	Plaatsing en verwijdering van een Vendingautomaat gebeurt altijd i.o.m. Opdrachtgever.
B.	Banqueting en catering bij calamiteiten
B.1	Onder banqueting wordt verstaan het verzorgen van extra cateringactiviteiten in het restaurant, vergaderzalen en in daarvoor aangewezen ruimten.
B.2	Na gunning volgt vastlegging van het assortiment in een banquetingmap met daarin de bij Inschrijving afgegeven prijzen en uurtarieven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het assortiment en het onderhoud van de banquetingmap.
B.3	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende banquetingproducten aan te bieden: • Vergaderservice (koffie/thee service) • Vergaderservice (broodjes) lunch A (veganistisch à € 7,- excl. btw), B (vegetarisch à € 5, 50 excl. btw) en C (vegetarisch à € 8,- excl. btw) • Gedekte lunch • Gesorteerd gebak / taart • Receptie arrangement met bediening • Late-night snack • Flesjes frisdrank en vruchtensap • Verzorging van (maatwerk-)evenementen

B.4	Opdrachtnemer dient minimaal onderstaande banquetingsproducten aan te bieden. Om een verzorging op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteert Opdrachtgever reserverings- en annuleringstermijnen voor banqueting. Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de tabel hieronder opgenomen termijnen: <table><tr><th>Banqueting activiteit</th><th>Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip</th><th>Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip</th><th>Annuleren tegen betaling van 50% van de offerte tot (voorafgaande) werkdag(en) tot tijdstip</th></tr><tr><td>Vergaderservice koffie & thee</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang</td><td>n.v.t.</td></tr><tr><td>Vergaderlunch</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Op de dag van de aanvraag.</td></tr><tr><td>Gebak of taart bestellen</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Op de dag van de aanvraag.</td></tr><tr><td>Overwerkmaaltijd</td><td>Dag van uitvoer vóór 12:00 uur</td><td>Kan niet geannuleerd worden</td><td>Kan niet geannuleerd worden</td></tr><tr><td>Late-night snack</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Op de dag van de aanvraag.</td></tr><tr><td>Ontbijtservice en High Tea</td><td>2 dagen voorafgaand</td><td>Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Op de dag van de aanvraag.</td></tr><tr><td>Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Op de dag van de aanvraag.</td></tr><tr><td>Receptie van 20 – 100 pers met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Op de dag van de aanvraag.</td></tr><tr><td>Receptie vanaf 100 pers. met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Buffet warm/koud</td><td>2 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Maatwerk opdrachten</td><td>2 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr></table>	Banqueting activiteit	Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip	Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip	Annuleren tegen betaling van 50% van de offerte tot (voorafgaande) werkdag(en) tot tijdstip	Vergaderservice koffie & thee	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang	n.v.t.	Vergaderlunch	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.	Gebak of taart bestellen	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.	Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 12:00 uur	Kan niet geannuleerd worden	Kan niet geannuleerd worden	Late-night snack	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.	Ontbijtservice en High Tea	2 dagen voorafgaand	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.	Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.	Receptie van 20 – 100 pers met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.	Receptie vanaf 100 pers. met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Buffet warm/koud	2 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Maatwerk opdrachten	2 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur
Banqueting activiteit	Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip	Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip	Annuleren tegen betaling van 50% van de offerte tot (voorafgaande) werkdag(en) tot tijdstip																																														
Vergaderservice koffie & thee	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang	n.v.t.																																														
Vergaderlunch	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.																																														
Gebak of taart bestellen	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.																																														
Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 12:00 uur	Kan niet geannuleerd worden	Kan niet geannuleerd worden																																														
Late-night snack	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.																																														
Ontbijtservice en High Tea	2 dagen voorafgaand	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.																																														
Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.																																														
Receptie van 20 – 100 pers met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Op de dag van de aanvraag.																																														
Receptie vanaf 100 pers. met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																														
Buffet warm/koud	2 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																														
Maatwerk opdrachten	2 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Tot 1 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																														
B.5	Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de vergaderzalen en andere ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst indien dit wenselijk is.																																																
B.6	De koffiemachines zijn eigendom van Opdrachtgever en worden tevens door Opdrachtgever onderhouden en bijgevoerd. De Eerste Kamer heeft een eigen medewerker in dienst die verantwoordelijk is voor het leveren																																																

	van koffie en thee op vergaderdagen (de koffiedame). Op dinsdag (en soms ook op maandag) verzorgt zij de uitgifte bij de koffiebali en maakt zij kannen koffie en thee welke samen met de bodedienst worden uitgedeeld. Op de overige dagen verzorgt Opdrachtnemer de koffie middels een banqueting aanvraag.
B.7	Desgewenst ondersteunt Opdrachtnemer de bodedienst van de Eerste Kamer met het leveren van kannen koffie en thee en gratis karaffen water in de vergaderzalen en andere daarvoor aangewezen ruimten. Deze service dient geleverd te kunnen worden op werkdagen tussen 08.00 uur en 18.00 uur. De vergaderzalen zijn opgenomen in het overzicht Informatie en spendgegevens (bijlage 6).
B.8	Verstreking van koffie en thee geschiedt middels porseleinen serviesgoed en daarvoor ter beschikking gestelde thermoskannen. Tevens dienen toebehoren te worden verstrekt zoals biologische (riet)suiker, zoetjes en koffiemelk.
B.9	Het servies (de koffiebekers) wat achterblijft in ruimtes buiten het restaurant, wordt opgehaald door de koffiedame en de bodes. De cateraar zorgt voor het afwassen van het serviesgoed.
B.10	Vergaderservice dient minimaal 10 en maximaal 30 minuten voor aanvang van de vergadering klaargezet te worden in de vergaderzaal door Opdrachtnemer en na afloop van de vergadering weer te worden opgehaald.
B.11	Opdrachtnemer levert op bestelling vergaderlunches in de vergaderzalen en in andere daarvoor aangewezen ruimten.
B.12	Het banqueting assortiment bevat altijd duurzame en gezonde producten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen en religieuze voorkeuren.
B.13	In de banquetingmap is 1 vast receptie/borrel arrangementen opgenomen die naar wens kan worden aangevuld met maatwerk aanvragen. Het verzorgen van evenementen, wordt gezien als maatwerk. Voor maatwerk opdrachten zal Opdrachtnemer een passende offerte uitbrengen.
B.14	De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten: 1. Ingrediëntkosten 2. Personeelskosten; het aantal in te zetten uren per functie keer het uurtarief. De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden tarieven voor het vaste personeel, voor zover toepassing: • Cateringmedewerker bediening • Cateringmanager/ partymanager • Kok 3. Overige kosten; huur van hulpmiddelen en materialen, opslag, winst etc. De geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn. 4. Aantal maaltijden/lunches en het soort gezelschap zoals opgegeven door de Opdrachtgever.
B.15	Voor grotere evenementen, waar catering een onderdeel is van het evenement, met een geschatte waarde hoger dan € 2.500,-, die op locatie van Opdrachtgever als ook daarbuiten kunnen worden verzorgd, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om naast de offerte van Opdrachtnemer ook elders een offerte op te vragen en de opdracht te gunnen aan een derde partij.
B.16	Als een externe partij gebruik maakt van de ruimte van Opdrachtgever dient hier met de Opdrachtnemer afspraken te worden gemaakt. De externe partij en Opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor het weer schoon opleveren van de gebruikte catering ruimten.
B.17	Iedere wijziging van het aanbod en de prijzen in de banquetingmap worden pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
B.18	Ook buiten de reguliere openingstijden dient incidenteel catering te worden verzorgd. Gemiddeld wordt er twee keer per jaar banqueting in het weekend uitgevraagd.

	Catering bij Calamiteiten
B.19	Opdrachtnemer dient bestellingen te kunnen leveren in geval van calamiteiten. Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: incidenten binnen en buiten reguliere cateringwerktijden.
B.20	Calamiteitenservice kan onder andere bestaan uit: ontbijt, lunch of een warme maaltijd. De lunch en het ontbijt betreft de aangeboden varianten in de banquetingmap. Voor een warme maaltijd geldt maatwerk in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
B.21	Opdrachtnemer dient: - te beschikken over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient na gunning ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever); - bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, veiligheidsregels, adresgegevens en overige relevante informatie; - de Opdrachtnemer dient voor de inzet van personeel bij calamiteiten ervoor zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van de reguliere activiteiten/werkzaamheden.
B.22	Bij calamiteiten dient Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor een calamiteitenlijn, zodat zij altijd beschikbaar/ oproepbaar is voor aanvullende dienstverlening (ook in weekenden en avonden).
PA.	Politieke en ambtelijke leiding
PA.1	Opdrachtnemer dient ook dinerservice te leveren inclusief personeel (o.a. kok, bediening en afruimen). De uitvraag voor dinerservice zal op basis van maatwerk plaatsvinden.
PA.2	Met zekere regelmaat zullen de bodes Opdrachtnemer verzoeken producten (bijvoorbeeld saucijzenbroodjes, haring, etc.), buiten de banquetingmap om, te leveren voor de politieke of ambtelijke leiding of fracties.
PA.3	Opdrachtnemer levert de gevraagde producten in de keuken en/of pantry af aan de bodes, die ze vervolgens serveren. Het gebruikte (luxe) serviesgoed wordt door de kamerbewaarder geretourneerd naar de spoelkeuken.
P.	Prijs
P.1	Opdrachtnemer dient alle kosten t.b.v. de exploitatie te verdisconteren in de Inschrijfprijs. Hierin vallen in ieder geval: 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 biobased disposables, 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 VOG, kosten voor het slijpen van messen en overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Opdrachtgever wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.
P.2	Een aantal prijzen van de banqueting worden bij de aanbesteding in de financiële beoordeling meegenomen, zie bijlage 3A. Hiervoor zullen vaste verrekenprijzen gelden. De verrekenprijzen zijn inclusief de kosten voor de ingrediënten, in te zetten personeel en hulpmiddelen en alle werkzaamheden. Deze verrekenprijzen kunnen niet gewijzigd worden als gevolg van fluctuaties in het aantal vergaderingen. Er dient rekening gehouden te worden met mogelijke versoering van het banqueting beleid.
I.	Indexering
I.1	De overeengekomen vaste aanneemsom, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting en de prijs van de lunch en diner zijn vast tot 1 juli 2024 jaar. De tarieven en aanneemsommen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 juli 2024 jaar) geïndexeerd worden conform de

	volgende index: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723 Filter op: 111200 kantines Indexering van de vaste aanneemsom inclusief personele kosten en exploitatiekosten, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting en het dinerbuffet geschiedt op basis van het CBS Indexcijfer <i>Consumentenprijzen Prijsindex, Groep 11120 Kantinediensten</i>.
I.2	Indexering van de uurtarieven voor personele inzet op afroep bij bijeenkomsten op basis van het CBS Indexcijfer CAO Lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, bedrijfstak 55 Horeca. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1582636463187 Filter op: I Horeca (onder bedrijfstakken 1^e digit)
I.3	De prijzen voor het overige assortiment worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.
I.4	Rekenmethode indexering: $(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar}) / \text{indexcijfer oude jaar} \times 100\%$ Als uitgangspunt voor het nieuwe jaar wordt het meest recente kalenderjaar gehanteerd, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen.
I.5	Een verzoek tot indexering dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk worden ingediend met onderbouwing bij de Contractmanager Categoriemanagement. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe vaste aanneemsommen, vaste verrekentarieven en de prijs van het dinerbuffet van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De indexcijfers staan op internet https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/
M.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
M.1	Milieumanagementsysteem De Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht, over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen: • de concrete maatregelen met betrekking tot het aangeboden assortiment, die zijn of worden getroffen om de milieubelasting te verminderen of te voorkomen (in elk geval klimaatemissies; landgebruik; derving/voedselverspilling) en de gezondheid van de medewerkers te verhogen; • de concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, voedselverspilling, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen; • de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving; • de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker (s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; • de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier (s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; • het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten. <i>Verificatieadvies</i> De inschrijver kan worden gevraagd om bijvoorbeeld met een ISO 14001- of een EMAS-

	certificaat of een gelijkwaardig certificaat aan te tonen dat hij aan bovenstaande criterium voldoet. De inschrijver kan ook op andere wijze aantonen hoe hij aan de eis voldoet. Let er daarbij wel op dat een certificaat de in het selectiecriterium gestelde onderwerpen betreft (concrete maatregelen, borging van naleving milieuwetten, bewustwording personeel, het monitoren). Op de website van SCCM is een database te vinden waarin alle ISO 14001-certificaten zijn opgenomen.
M.2	Exploitatie- en verbeterplan met KPI's <i>Beschrijf in je exploitatieplan (SMART) hoe je tijdens de contractduur met deze KPI's zult omgaan en hoe je continue verbetering realiseert: hoe je monitort, wat je bedrijfsvoering is, wat je nodig hebt van de opdrachtgever, hoe je werkt aan het realiseren van de doelen.</i> Voor de onderstaande indicatoren (KPI's) wordt de beginsituatie waar mogelijk gekwantificeerd en worden verbeterplannen beschreven. De opdrachtnemer geeft zelf aan wat wel en niet mogelijk is om te kwantificeren. De opdrachtnemer monitort onderstaande KPI's en rapporteert op elke KPI tijdens de reguliere overlegcyclus, zoals vastgelegd in EIS C.7 en C.8. De opdrachtgever kan deze rapportages naar eigen inzicht gebruiken. Indicatoren (KPI's) Het gaat bij de meeste indicatoren om het gehele ingekochte assortiment (zoals aangeboden in het restaurant en via de banqueting map, inclusief vergaderservice). Bij sommige indicatoren is aangegeven dat het alleen gaat om alle enkelvoudige producten uit het assortiment of juist alleen om de meervoudige producten uit het assortiment. Voor de rekenmethode en toelichting zie: https://www.mvicriteria.nl/nl Aandeel enkelvoudige en meervoudige producten (percentage op basis van totale inkoopwaarde) Enkelvoudige producten: producten die bij inkoop voor minimaal 95% uit één grondstof bestaan. Meervoudige producten: producten die bij inkoop uit minimaal twee grondstoffen bestaat, waarbij geen van de grondstoffen op gewichtsbasis meer dan 95% van het product uitmaakt. Het gaat niet om producten die op locatie worden samengesteld. Samen tellen enkelvoudige en meervoudige producten op tot 100% van de inkoopwaarde. Eiwittransitie <i>De KPI voor eiwittransitie is opgedeeld in indicatoren voor enkelvoudige en voor meervoudige producten. Het doel bij de indicatoren voor eiwittransitie is gedurende de contractperiode een zo hoog mogelijk gehalte aan plantaardige eiwitten, ten opzichte van de totale hoeveelheid ingekochte eiwitten in het banqueting assortiment minimaal 70% te behalen en overige assortiment minimaal 60%. De cateraar maakt een plan met acties en tussendoelen waarmee de verschuiving wordt gerealiseerd.</i> <i>Voor de inkoop van enkelvoudige producten:</i> Hoeveelheid dierlijke eiwitten (gram per euro inkoopwaarde van de enkelvoudige producten) Hoeveelheid plantaardige eiwitten (gram per euro inkoopwaarde van de enkelvoudige producten) <i>Het doel van deze indicatoren is om inzicht te krijgen in de verhouding dierlijk eiwit en</i>

	<i>plantaardig eiwit in de inkoop van de eenvoudige producten en inzicht in de hoeveelheid eiwitten in de eenvoudige producten ten opzichte van het totale volume.</i> <i>Voor de inkoop van meervoudige producten:</i> Bevat vlees/vis (percentage van inkoopwaarde van de meervoudige producten) Vegetarisch: bevat geen vlees/vis, wel dierlijk eiwit (percentage van inkoopwaarde van de meervoudige producten) Veganistisch: 100% plantaardig (percentage van inkoopwaarde van de meervoudige producten) <i>Doel van deze indicatoren is om inzicht te krijgen in de verhouding dierlijke en plantaardige producten in de inkoop van de meervoudige producten.</i> Gezondheid <i>Voor het gehele ingekochte assortiment:</i> Zout (gram per kg inkoop) Verzadigd vet (gram per kg inkoop) Suikers (gram per kg inkoop, uitgezonderd fruit dat per stuk wordt verkocht en groenten) Kilocalorieën (kcal per kg inkoop) Klimaatemissies Klimaatemissies bedrijfsvoering (kg CO₂-eq. per transactie) <i>De doelstelling is om inzicht te hebben in de CO₂-uitstoot van de eigen bedrijfsvoering op de locatie van de opdrachtgever (Scope 1 en 2 van het GHG-protocol) en deze gedurende de contractperiode te verlagen. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de CO₂ prestatieladder (niveau 1,2 of 3).</i> Klimaatemissies assortiment (kg CO₂-eq. per kg inkoop) Momenteel is het nog niet mogelijk om de CO₂-uitstoot van het assortiment op uniforme wijze te rapporteren. De inschrijver gebruikt voor de rapportage een eigen methode. Bij groente en fruit is het uitgangspunt dat rekening wordt gehouden met seizoensgebonden milieubelasting. De groente & fruitkalender van Milieu Centraal kan hierbij ondersteunen, deze is te vinden via de link: https://groentefruit.milieucentraal.nl/media/1001/gfk.pdf. Op het moment van inkoop heeft 80% van het groente en fruit een A of B label. Derving Dervingspercentage van de inkoop bij eetgelegenheid (percentage van inkoop, in euro's) <i>Het streefniveau is een dervingspercentage van maximaal 5% van de inkoop, gerekend in euro's.</i> Opleiding personeel Opleiding (type, inhoud en aantal uren per medewerkersfunctie per jaar) <i>Het doel van de opleiding is tweeledig: goed kunnen adviseren naar klanten en het eigen gedrag</i>
--	--

	<i>zo aanpassen dat duurzaamheid in praktijk wordt gebracht.</i> Verpakkingen Rapportage afvalfonds (kg én afdracht in euro aan afvalfonds per materiaalsoort per kg inkoop) <i>Het streven is om de hoeveelheid verpakkingsmateriaal dat wordt gerapporteerd aan het afvalfonds gedurende de looptijd van het contract te verminderen. Op basis van ervaringscijfers kunnen doelstellingen worden besproken en vastgelegd tijdens het reguliere overleg.</i> De voortgang van de KPI's en de communicatie over duurzame catering wordt gedurende de contractperiode besproken tijdens het reguliere strategisch overleg. <i>Verificatie</i> De opdrachtnemer stuurt binnen 3 maanden na gunning het exploitatieplan toe, inclusief de meetmethoden en voor zover al bekend scores op de KPI's en de verbeterplannen. De scores op de KPI's dienen te worden onderbouwd, op basis van aangeboden assortiment en kentallen voor producten en/of productgroepen. De hier geëiste gegevens wat betreft rapportage op de KPI's tijdens de reguliere overlegcyclus, kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben. Link: https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?criterion=1720#/19/2/nl
M.3	Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal, voedingsproduct Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Indien het verpakkingsmateriaal direct in contact staat met een verpakt voedingsproduct, geldt deze eis uit veiligheidsoverwegingen niet. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de leverancier dit onderbouwd toelichten. <i>Toelichting</i> Benodigde stapelsterkte, of gekoeld transport zijn twee voorbeelden van een onderbouwing die aangeeft dat bij kartonnen dozen een lager percentage gerecycled materiaal realiseerbaar is, om de nodige sterkte van de doos te waarborgen. <i>Zie voor definities:</i> www.mvicriteria.nl <i>Verificatieadvies</i> De Inschrijver kan worden gevraagd om bij inschrijving technische gegevens van de verpakkingen te verstrekken, samen met een bijbehorende verklaring waarin staat dat aan dit criterium is voldaan.
M.4	Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen De Inschrijver dient na voorgenomen gunning een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:

	1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. <i>Toelichting</i> Het doel van deze eis is dat de inkopende organisatie inzicht krijgt in de onderbouwing van de leverancier voor de verpakingskeuze en de rol die de verpakingsleverancier speelt bij het verduurzamen van de verpakking. De eis stimuleert de keuze voor een verpakking die het meest optimaal is voor het milieu. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan verpakkingen: • retour nemen van omverpakkingen (plastic/karton); • omverpakkingen van gerecycled materiaal; • disposables zijn biobased en recyclebaar; • geen mineraalwater (plat) in PET flessen in restaurant en koffiecorner; • geen gebruik van PET flessen bij banqueting; • Terugdringen van niet duurzame mono verpakkingen. Meer informatie over de Essentiële Eisen: https://www.kidv.nl/6544 en https://afvalfondsverpakkingen.nl/producenten/essentiele-eisen. <i>Verificatieadvies</i> De inschrijver stuurt met zijn inschrijving zijn toelichting toe. Indien de inschrijver kan aantonen dat hij de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 heeft toegepast, sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals documenten waaruit blijkt dat een ander of een eigen beoordelingskader is toegepast, worden ook aanvaard.
M.5	Social return De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de dienstverlening een minimale norm van 5% social return op het totaal aantal uren. Verder streeft Opdrachtnemer er naar dat mensen kunnen doorstromen naar een reguliere baan en dat ook voldoende opleidingsmogelijkheden gecreëerd worden. De Inschrijver dient in zijn beantwoording van het Gunningscriterium Social Return (zie bijlage 4, G 2.b) te beschrijven op welke manier hij invulling denkt te geven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Deelnemer te geschieden. Het tewerkstellen van medewerkers uit de doelgroep Social return mag niet ten koste gaan van vaste cateringmedewerkers of medewerkers met een tijdelijk contract (verdringing). Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

	a) Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen; b) Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn; c) Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden; d) Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden; e) Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden; f) Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden; g) Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden; h) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden; i) Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerde; j) Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers); k) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties; l) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. De Opdrachtnemer dient bij de reguliere overlegcyclus te rapporteren op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande punten: - Totaal aantal ingezette SR medewerkers; - Periode van inzet SR medewerkers; - Op welke locatie(s), voor hoeveel uur en voor welke werkzaamheden zijn deze medewerkers ingezet; - Indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - Doorstroom percentage naar een reguliere baan. <i>Toelichting</i> Let op dat de dienstverlener afhankelijk is van het aanbod van de gemeente bij social return. Let ook op dat dit een kostenverhogende maatregel is omdat er geen verdringing plaats mag vinden is dit een extra personeelslid. Daarnaast dient een SW medewerker ook begeleid te worden door een cateringmedewerker en is hij/zij vaak niet 100% inzetbaar. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkstelling van deze medewerkers geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. <i>Verificatie</i> De Opdrachtnemer licht in zijn beantwoording in bijlage 4, G 2.b zijn plannen omtrent social return toe.
M.6	Standaardmenu met laag gehalte dierlijke eiwitten De Inschrijver dient te beschrijven welke vergaderlunches (banqueting map) hij zal serveren. Er dient een vegetarische optie en een veganistische (100% plantaardige) optie te zijn. Indien een bestelsysteem aan de orde is, dient de optie zonder dierlijke eiwitten (de veganistische) als eerste in het bestelsysteem te zijn gepresenteerd. De andere opties volgen met de minste hoeveelheid dierlijke eiwitten als eerste en de meeste hoeveelheid dierlijke eiwitten als laatste. Bij de vegetarische keuze kunnen vis en vlees optioneel besteld worden.

	<i>Verificatieadvies</i> De inschrijver kan worden gevraagd om zijn banqueting map toe te sturen.
M.7	Niet-dierlijke producten Tenminste 50% niet-dierlijke producten in het assortiment van buiten Europa, bestaan uit producten die aantoonbaar voldoen aan milieueisen die: • ambitieus zijn: veel verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche; • transparant en concreet zijn: makkelijk te vinden op een website en makkelijk te begrijpen; • betrouwbaar zijn: voldoen aan deze eisen wordt aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met de topkeurmerken (zie https://keurmerken.milieucentraal.nl/wat-zijn-topkeurmerken en https://keurmerken.milieucentraal.nl/overzicht/voeding), of vergelijkbaar, voldoen hier in ieder geval aan. Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardig keurmerk, dient de Opdrachtnemer de gelijkwaardigheid met betrekking tot bovenstaand criterium aan te tonen.
M.8	Koffie Voor koffie geldt dat de producerende koffieboer te allen tijde minimaal de geldende Fairtrade Minimum Price per pound FOB^[1] minus 25% + plus de geldende Fair Trade Premium per pound + de geldende Organic premie per pound (Organic Differential) ontvangt.
M.9	Dierlijke producten 50% van de dierlijke producten in het assortiment bestaan uit producten die aantoonbaar voldoen aan milieu- en dierenwelzijnsriteria, die: • ambitieus zijn: veel verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche; • transparant en concreet zijn: makkelijk te vinden op een website en makkelijk te begrijpen; • betrouwbaar zijn: voldoen aan deze eisen wordt aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd. De Opdrachtnemer conformeert zich aan een groeimodel waarbij wordt gewerkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 4 jaar. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan: de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoopprijs daarvan (dit is de prijs exclusief BTW maar inclusief eventuele kortingen). <i>Toelichting</i> Het gaat om vlees, vis, zuivel en eieren.

^[1] Free on Board/Vrij aan boord, incoterms 2020, zie ook <https://www.perfectdailygrind.com/2017/11/coffee-buyers-glossary-contract-terms/>

	Verificatie De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met een topkeurmerk die goed scoren op milieu- én dierenwelzijnseisen (zie https://keurmerken.milieucentraal.nl/wat-zijn-topkeurmerken en https://keurmerken.milieucentraal.nl/overzicht/voeding), of gelijkwaardig, voldoen hier in ieder geval aan. Let hierbij op dat er ook topkeurmerken zijn die alleen geldig zijn voor dierenwelzijn, in dat geval dient aanvullend bewijs te worden geleverd dat ook wordt voldaan aan milieueisen die ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld met een topkeurmerk dat wel milieueisen bevat, of een gelijkwaardig certificeringssysteem. Voorbeelden van certificeringssystemen die, net als de topkeurmerken, voldoende ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn: • Vis: groene score op de VISwijzer; • Kip: Schema kip van morgen; • Varkensvlees: Schema varken van morgen; • Zuivel: Weidezuivel; • Eieren: gecertificeerd volgens Verordening (EG) nr. 589/2008: code 0 of 1 (0= biologische ei 1= vrije-uitloopei of grasei) of Beter Leven-keurmerk: 3 sterren. Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardig keurmerk, dient de Opdrachtnemer de gelijkwaardigheid met betrekking tot bovenstaand criterium aan te tonen. De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verklaring waarin hij zich conformeert aan een groeimodel waarbij hij werkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 4 jaar en waarin de Opdrachtnemer aangeeft hoe hij dit groeimodel gaat vormgeven en de 100% gaat realiseren.
M.10	Koffie, thee, cacao, palmolie en soja voldoen aan duurzaamheidseisen Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie, soja, koffie, thee en cacao in het assortiment geldt dat ze voldoen aan duurzame (milieu-, sociale- en ontbossingsvrije) eisen die: • verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche; • zijn opgesteld door een organisatie met breed draagvlak onder overheid, bedrijven en NGO's; • concreet, openbaar en transparant zijn. Voldoen aan deze eisen is aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Verificatieadvies De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met keurmerken die aantonen dat de producten voldoen aan de eisen voor duurzame en ontbossingsvrije producten zijn in ieder geval: duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO of gelijkwaardig; duurzame soja: RTRS of gelijkwaardig; duurzame koffie, thee en cacao: UTZ, Rainforest Alliance of gelijkwaardig. Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardige verificatieadvies, dient de inschrijver de gelijkwaardigheid met betrekking tot bovenstaand criterium aan te tonen.

M.11	Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV), catering Opdrachtnemer spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden (bijlage 15) na te leven conform het onderstaande: • Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces. • Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. • Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De door de opdrachtnemer op te stellen bewijsmiddelen bestaan uit: Risicoanalyse, waarin het volgende is opgenomen: • een beschrijving van de keten van het productieproces; • een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. In het plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals hierboven beschreven; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. <i>Toelichting</i> Due diligence betreft een doorlopend proces, waarbij naarmate de onderneming en/of de sector
------	--

	hier meer ervaring mee krijgt, er ook steeds meer inzicht in de keten en de risico's komt. De contractmanager beoordeelt de due diligence van opdrachtnemer en bespreekt dit met opdrachtnemer. Op de site van PIANOo is een handleiding te vinden voor het toepassen van ISV in de verschillende fasen van het inkoopproces, zie: https://www.pianoo.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden/aan-slag-met. Leveranciers / opdrachtnemers kunnen gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf. De cateraar stemt met de opdrachtgever af bij welke productgroepen de meest ernstige IMVO- risico's in de waardeketen zitten en op basis hiervan prioriteren welke producten voor hen relevant zijn. De volgende lijst geeft suggesties, maar is niet beperkend. Het gaat om producten en grondstoffen zoals: koffie, thee, cacao, soja, palmolie, suiker, bananen en ander fruit, verpakt fruit, (exotisch) fruitsap, noten, avocado's, tomaten, specerijen, rijst, etc.
M.12	Richtlijn Eetomgevingen De Inschrijver heeft schriftelijk in beleid vastgelegd dat hij zorgt voor een gezond aanbod en een gezonde presentatie in eetgelegenheden volgens het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Dit geldt voor zowel het restaurant als bij banqueting (vergaderlunches). Aanbod: Het aanbod in het restaurant en de banqueting voldoet aan het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen¹. De Richtlijn Eetomgevingen heeft zes productcategorieën: dranken, snacks, belegde broodjes, losse broodsoorten, los beleg, gerechten. Elke productcategorie moet afzonderlijk bestaan uit minimaal 60% gezondere keuzes. Gezondere keuzes zijn producten uit de Schijf van Vijf en dagkeuzes.² In een gezondere eetomgeving bied je water, en groente en fruit aan. Presentatie- en verkooptechnieken: De eetgelegenheid past de volgende presentatie- en verkooptechnieken toe volgens Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen: • op (vrijwel) alle opvallende plaatsen staan alleen gezondere keuzes • groente en fruit bieden we aan op een manier dat ze makkelijk te eten zijn • (in de wachtrij) bij de kassa/ bar staan alleen gezondere keuzes of bieden we geen eten en drinken aan • afbeeldingen, reclamematerialen, merknamen en logo's vooral van Schijf van Vijf producten De Inschrijver levert een plan van aanpak ten aanzien van presentatie- en verkooptechnieken van de eetgelegenheid. Dit plan van aanpak toont aan dat de bovengenoemde presentatie- en verkooptechnieken volgens Overheidsniveau Gezonde Catering herkenbaar zijn verwerkt in de eetgelegenheid. Cateraars kunnen Veneca en het Voedingscentrum om advies vragen bij het gezonder maken van het aanbod en de presentatie- en verkooptechnieken³. Voetnoten: ¹Zie voor meer informatie over het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen op de website van het voedingscentrum.

	² Meer informatie over de Richtlijnen Schijf van Vijf en gezondere keuzes is te vinden op de website van het Voedingscentrum. ³ Adviseurs Eetomgevingen van het Voedingscentrum staan klaar om cateraars te begeleiden. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Het plan van aanpak ten aanzien van presentatie- en verkooptechnieken inclusief valide toetsing van het aanbod en de presentatie volgens Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen in de eetgelegenheid. Een cateraar kiest zelf voor een methode waarmee zij aantoont in elke productcategorie minimaal 60% gezondere keuzes te presenteren. • Of gelijkwaardig.
M.13	Communicatieplan De inschrijver dient in een communicatieplan te beschrijven hoe de informatievoorziening over duurzame catering aan de eindgebruiker plaatsvindt en besteedt in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen: • welke productinformatie wordt gegeven; • de wijze waarop productinformatie wordt gegeven; • de wijze waarop over de doelstellingen rond duurzame en gezonde catering wordt gecommuniceerd; • de wijze waarop de inschrijver duurzame en gezonde producten promoot; • verdeling van de taken tussen de inschrijver en de opdrachtgever; • de uitvoerbaarheid. De voortgang van de communicatie over duurzame catering wordt gedurende de contractperiode besproken tijdens het reguliere strategisch overleg. Binnen 4 weken na het voornemen tot gunnen wordt het plan aangeleverd.
PO.	Personeel van de Opdrachtnemer
PO.1	Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleid en opgeleide vakbekwame medewerkers. Zij dragen in belangrijke mate bij aan een goede uitvoering van de dienstverlening. De wijze waarop Opdrachtnemer de cateringmedewerkers begeleidt vanuit de huidige situatie naar het aangeboden cateringconcept, is onderdeel van haar exploitatieplan (zie bijlage 4) beantwoording gunningscriterium kwaliteit).
PO.2	Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In bijlage 9 is een geanonimiseerd overzicht (model Veneca) bijgevoegd van de huidige personele bezetting.
PO.3	De in te zetten medewerkers dienen "Gastvrijheid" uit te stralen, zijn professioneel, dienstverlenend, flexibel en representatief.
PO.4	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren.
PO.5	Alle medewerkers dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal. Tijdens evenementen waar internationale gasten worden verwacht dient minimaal de helft van het personeel basiskennis te hebben van de Engelse taal.
PO.6	Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
PO.7	Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.
PO.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor iemand, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen.

PO.9	Al het vaste personeel door Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG) met de volgende eisen: - Basis VOG: functieaspecten: 11, 12 en 41. - Het is een specifieke VOG. Op de VOG uitslag moet de functiebenaming bij de Eerste Kamer der Staten-Generaal vermeld staan. Dus niet de naam van de leverancier. - Het originele VOG blijft in het bezit bij de medewerker. Een scan wordt aangeleverd bij de Eerste Kamer, de afdeling HR, (kosten zijn voor de leverancier). - Door aanlevering VOG met een positieve uitslag kunnen werkzaamheden starten en eventuele toegang tot account en uitgifte apparatuur. - Als er op enkele dagen per week toegang tot het pand nodig is en de opdracht duurt minimaal 3 maanden, dan kan een toegangspas worden aangevraagd. Hiervoor is ook het mobiele gsmnummer en persoonlijk mailadres van de betreffende persoon nodig. Ook dit wordt gemaïld naar personeelszaken@eerstekamer.nl. Bij voorkeur tegelijk met aanleveren VOG. - Betreffende medewerker toont het originele VOG bij start van een medewerker van HR. De kosten voor het aanvragen van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Na gunning dient Opdrachtnemer uiterlijk 3 weken voor aanvang van de Overeenkomst van alle medewerkers de namen van de bij Opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen.
PO.10	Elke medewerker dient de standaard geheimhoudingsverklaring van Opdrachtnemer te ondertekenen (zie bijlage 11). Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een originele VOG en geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen.
PO.11	De Opdrachtnemer verzorgt de Dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt.
PO.12	Opdrachtnemer garandeert dat indien de teamleider (cateringmanager) wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die over vergelijkbare ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Dienstverlening.
PO.13	Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dient te allen tijde de geldende gedragsregels en huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen (zie bijlage 12 Kader Evenementen en bijlage 13 Kader Veilige Gastvrijheid).
PO.14	Opdrachtnemer werkt samen met het BHV-team van Opdrachtgever.
PO.15	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.
PO.16	Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te stellen van deze voorschriften en verklaart zijn personeel alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te zullen stellen.
PO.17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangspassen en sleutels van de Opdrachtgever. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de beveiliging en de contactpersoon van de Opdrachtgever.
PO.18	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
PO.19	Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan Opdrachtgever, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit in overleg met Opdrachtgever van te voren is afgestemd.
PO.20	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief dagelijkse leiding. Bedrijfskleding moet schoon en gestreken zijn.

PO.21	De cateringmedewerkers dienen dicht schoeisel te dragen met een platte hak.
PO.22	Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen te worden.
PO.23	Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding juist wordt gedragen en waar van toepassing de juiste veiligheidsvoorzieningen zijn getroffen (zoals handschoenen, veiligheidsschoenen e.d.).
PO.24	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de leidinggevenden en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, conform de wettelijke voorschriften en conform de in dit Beschrijvend document en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten.
S.	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
S.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter/ uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met catering. De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m. de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven.
S.2	Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.
S.3	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
S.4	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer.
S.5	De uitvoering van incidentele reinigingen vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de door de Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie. Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan de jaarlijkse dieptereiniging. Dit betreft het uit- en inruimen van ruimten in het keukengebied. Eventuele inzet van een bufferkoeling of andere materiële zaken t.b.v. de dieptereiniging is voor rekening van de Opdrachtnemer.
S.6	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijk belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of Gelijkwaardig.
S.7	De te gebruiken schoonmaakmiddelen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te worden opgenomen.
S.8	Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Opdrachtgever heeft de ambitie het restafval te beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn.
S.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afvuursystemen/ inzamelmiddelen.
S.10	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afvuursystemen/ inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever draagt zorg voor het centraal afvoeren van het afval.
S.11	Die ruimten die vanwege hun functie een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (met name magazijnen), dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden, dat de kans op aanwezigheid van ongedierte geminimaliseerd wordt. Procedures/ voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij de medewerkers van Opdrachtnemer en

	inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever.
S.12	De daadwerkelijke uitvoering van ongediëtebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien zich ongediëte en/of tekenen van ongediëte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met Opdrachtgever Deelnemer.
C.	Contractmanagement en KPI's
C.1	In het kader van categoriemanagement catering worden voor het Rijk dezelfde resultaatgebieden voor contractmanagement gedefinieerd.
C.2	De prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld op basis van de volgende Resultaatgebieden en KPI's: 1. Kwaliteit Dienstverlening: • Tevredenheid opdrachtgever • KWIS afhandeling • Gasttevredenheid 2. Maatschappelijk Verantwoord inkopen: • Milieucriteria (incl. milieuplan en communicatieplan) • Social Return • Internationale Sociale Voorwaarden • Code verantwoord marktgedrag • Derving/Voorkomen voedselverspilling
C.3	De exacte meting en weging van de KPI's wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Deelnemer overeengekomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht de KPI's aan te passen aan nieuwe en/of veranderende trends. Het KPI overzicht dient eenmaal per kwartaal ingevuld en aan Opdrachtgever verstuurd te worden door Opdrachtnemer. Het format hiervoor wordt na gunning door de contractmanager verstrekt.
C.4	De eerste drie maanden van de Overeenkomst dienen als opstartperiode waar Opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de Dienstverlening af te stemmen. De metingen dienen als leidraad om tot een optimale uitvoering van de Dienstverlening te komen.
C.5	Indien Opdrachtnemer, na de eerste periode van 3 maanden, bij een meting op een KPI de gestelde norm niet heeft behaald dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na meting een verbeterplan aan te leveren aan Deelnemer met de te ondernemen acties en termijn voor het behalen van het beoogde resultaat.
	Overlegstructuur en Managementinformatie
	De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden op drie niveaus plaats.
C.6	<i>Operationeel overleg</i> Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en de Kwartiermaker Facilitaire Zaken van de desbetreffende locatie en wordt ingericht al naar gelang de behoefte van beide partijen.
C.7	<i>Tactisch overleg</i> Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde: • Performance; • Managementrapportage (maandelijks aanleveren van de managementrapportage, de juiste gegevens opgenomen in de rapportage); • Administratie/ facturering (facturering maandelijks en zoals is overeengekomen ingediend); • Verbetervoorstellen en toekomstige ontwikkelingen locatie en pandbewoners; • Personele aangelegenheden algemeen.
C.8	<i>Strategisch Overleg</i>

	1 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager en Contractmanager Catering Rijk (Rijkswaterstaat), vertegenwoordigers van de opdrachtgever en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer (Directievertegenwoordiging en Operationeel manager) Onderwerpen van gesprek zijn: • Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg); • Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (Milieucriteria, Social return, Sociale voorwaarden); • Gasttevredenheid (Bevindingen uit onderzoek); • Code verantwoord marktgedrag (incl. personeelsbeleid); • Innovaties (minimaal 2 voorstellen voor vernieuwingen, ontwikkelingen, per jaar); • Managementrapportage (conform dashboard categorie). De contractmanager van de categorie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op.
C.9	<i>Verslaglegging</i> Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer een gespreksverslag en een actiepuntenlijst opgesteld, dat binnen twee weken na het overleg aan de contactpersoon van Opdrachtgever en de contractmanager van de categorie ter accordering wordt aangeboden.
C.10	Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.
C.11	In deze paragraaf wordt gespecificeerd aangegeven welke eisen Opdrachtgever stelt aan de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie. Alle onderdelen, welke onderdeel uitmaken van de managementinformatie dienen digitaal (in Excel) aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.
C.12	<i>Maandrapportage</i> Maandrapportage Opdrachtnemer verstrekt maandelijks binnen drie 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: • Totale omzet restaurant, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per locatie); • Geleverde banqueting inclusief specificatie van de bestellingen, waaronder ook het aantal personen en kosten per persoon; • Aantal transacties in de restaurants en de koffiecorners; • Gemiddelde besteding per gebruiker; • Omzet restaurant; • Inzet personele uren per periode per locatie; • Aantal geleverde maaltijden aan medewerkers die betaald worden door de Eerste Kamer.
C.13	<i>Kwartaalrapportage</i> 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: - Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; - Mutaties in het overzicht per medewerker met betrekking tot de verklaring omtrent het gedrag en geheimhoudingsverklaringen; - Analyse van KWIS-verzoeken en de wijze van afhandeling; - Rapportages van (<u>eigen</u>) proces- en kwaliteitsaudits en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening; - Rapportage duurzaamheid. Naast de kwartaalrapportage wordt tegelijkertijd ook het actuele KPI overzicht aangeleverd.
C.14	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door Opdrachtgever gevraagde informatievoorziening in het kader van Werkkostenregeling.

K.	Kwaliteitssystemen en borging
K.1	Opdrachtnemer dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken. Het ISO certificaat dient afgegeven te zijn door een certificerende instantie die is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie. Zie https://www.rva.nl/geaccrediteerde-organisaties/alle-geaccrediteerden Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken: • kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid van de organisatie), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; • Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; • aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus; • aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures; • klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen; • als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen. (CI's) (zie www.rva.nl) Opdrachtnemer dient zelf aan te tonen dat een gelijkwaardig systeem aan bovengenoemde eisen voldoet.
K.2	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen audits uit te laten voeren zoals hieronder omschreven. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze eigen audits.
K.3	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.
K.4	Indien een hercontrole als onvoldoende wordt gekwalificeerd, dan is Opdrachtgever gerechtigd 10% per onderwerp/aspect in mindering te brengen op de vaste aanneemsom van desbetreffende locatie van de volgende maandfactuur. Indien binnen een periode van zes maanden drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende dan is Opdrachtgever gerechtigd om 10% in mindering te brengen op de vaste aanneemsom van het eerstvolgende kwartaal van desbetreffende locatie. Tevens dient Opdrachtnemer op eigen kosten een verbeterplan op te stellen.
K.5	Opdrachtgever voert zelf gasttevredenheidsonderzoeken uit. Meer gasttevredenheidsonderzoeken kunnen leiden tot overvraging van medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert zelf daarom in principe geen grote gasttevredenheidsonderzoeken uit. Wel zijn kort cyclische metingen toegestaan, zoals bijvoorbeeld een vragenzuil. Gasttevredenheidsonderzoeken gebeuren altijd in overleg met Opdrachtgever.
K.6	Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer en een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.
	Milieumanagement
K.7	Opdrachtnemer stelt in samenspraak met de Opdrachtgever binnen een halfjaar na ingangsdatum van het contract een milieuplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de

	contractperiode de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt. In het jaarlijks op te stellen verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen: • Energie- en waterverbruik • Afval en afvalscheiding • Verpakkingen inclusief eenmalig servies • Derving/ Voedselverspilling (restaurant, koffiecorner en banqueting) • Gebruik van reinigingsmiddelen • Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen) • Opleiding en werkinstructies personeel • Onderwerpen, zoals genoemd in EIS C.2 dienen uitgewerkt te worden
	Klachten, wensen, informatie en suggesties (KWIS)
K.8	Opdrachtnemer dient een deugdelijke KWIS-procedure te hebben; Opdrachtnemer dient alle verzoeken van gasten te registreren en periodiek een analyse te maken van de soort verzoeken. In deze analyse dient tevens de afhandeling van deze verzoeken te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage (zie eis C.13).
K.9	Verzoeken en opmerkingen kunnen digitaal worden aangeleverd door Opdrachtgever.
K.10	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij Opdrachtgever.
K.11	Opgeloste klachten worden door de Opdrachtnemer afgemeld bij de melder van de klacht.
F.	Financiële eisen, Leveranciersportaal & Facturatie
F.1	Opdrachtnemer dient alle kosten¹ t.b.v. de exploitatie van de uitgiftepunten te verdisconteren in de prijzen. Voorbeelden hiervan zijn: kosten catering concept, kosten implementatie, aanpassing bestaande infrastructuur, kosten investeringen, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking kantinescan en medewerking aan kwaliteitscontroles, kosten roomservice, kosten biobased disposables, kosten reclame uitingen, kosten schoonmaakmiddelen en materialen, kosten MVO, kosten social return, kosten kassa's, kosten abonnement mobiele telefoon, kosten betalen pin/contactloos betalen, kosten VOG en kosten voor het slijpen van messen, overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. ¹ Uitgezonderd: - kosten voor nagelvaste investeringen ten behoeven van de nieuwe concepten (bouwtechnisch en vast van aard) worden door de Rijksoverheid zelf gedragen en zijn en blijven eigendom van de Rijksoverheid; - kosten voor locatie specifiek inventaris ten behoeven van de nieuwe concepten (zoals bijvoorbeeld meubilair en standaard serviesgoed) worden door de Rijksoverheid zelf gedragen en zijn en blijven eigendom van de Rijksoverheid.
F.2	Indien er door uitval, in verband met een technische storing aan koelkast en/of diepvriesinstallatie, derving ontstaat, kan Opdrachtnemer deze schade bij Opdrachtgever verhalen tegen de inkoopwaarde.

F.3	Opdrachtnemer dient per maand aparte facturen aan te leveren voor: 1) Vaste Aanneemsom 2) Banqueting activiteiten 3) Kosten dinerbuffet voor medewerkers Indien gedurende de contractperiode Opdrachtgever wenst dat de factuurstromen wijzigen, dan werkt Opdrachtnemer hier zonder meerkosten aan mee. Bij factuur 2) dient een duidelijke specificatie te worden toegevoegd die gelijk is aan de factuur. De specificatie is leidend. Opdrachtnemer stelt hiervoor een aanvraagformulier op welke door Opdrachtnemer toegepast kan worden. Bij factuur 3) Medewerkers die op een lijst staan of akkoord hebben van een leidinggevende die op de lijst staat, hoeven niet af te rekenen (Kamerleden en fractiemedewerkers betalen zelf, kantoormedewerkers niet) volgens AS.3. Opdrachtnemer houdt bij wie er gebruik heeft gemaakt van het diner en verrekent dit op de factuur. Op iedere factuur dient duidelijk aangegeven te zijn, welk btw percentage op welk gedeelte van de factuur van toepassing is. Tijdens de implementatiefase zal Opdrachtgever de volledige factuurinstructie bespreken met Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtgever in de toekomst gaat werken met een FMIS, zal Opdrachtnemer zich hier kosteloos bij aansluiten.
F.4	De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten: 1. Ingrediëntkosten 2. Personeelskosten: Het aantal in te zetten uren per functie maal het gehanteerde uurtarief. Opdrachtnemer hanteert voor de personeelsinzet vaste tarieven per functie per uur exclusief BTW. De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden tarieven voor het vaste personeel. Dit betreft het uurtarief voor: • Cateringmedewerker/bediening • Cateringmanager • Kok • Gastheer/vrouw t.b.v. kamerservice 3. Overige kosten: huur van (hulp)middelen, materialen, etc. Dit dient duidelijk gespecificeerd te worden en niet weggeschreven te worden onder één kopje 'overige kosten'. De opgegeven prijzen dienen marktconform te zijn. 4. Aantal personen waarop de maatwerkofferte is gebaseerd. Op iedere offerte dient duidelijk aangegeven te zijn, welk btw percentage op welk gedeelte van de offerte van toepassing is.
F.5	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie volgens bijlage 14 met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
F.6	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
F.7	De (definitieve) inkooporder wordt middels het aanvraagformulier verstuurd per mail naar Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van product door Opdrachtnemer.

F.8	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
F.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
F.10	Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving een (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
F.11	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopsystemen voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Inschrijver, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.
F.12	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
IM.	Implementatie nieuwe contractperiode
IM.1	Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na definitieve gunning een gedetailleerd implementatieplan aan te leveren aan Opdrachtgever. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd dient te worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt.
IM.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
IM.3	Een kick off op locatie van Opdrachtgever is onderdeel van de implementatie. De kick off wordt samen Opdrachtgever voorbereid.
IM.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.
IM.5	Indien mutaties gedurende de Dienstverlening voorkomen (gebouwen eraf of erbij, leegstand in het gebouw, nieuwe bewoners), wordt door Opdrachtgever een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden en bij sluiting van een locatie wordt een opzegtermijn van 6 maanden gehanteerd.
IM.6	Voor aanpassingen van de aanneemsom wordt uitgegaan van dezelfde kengetallen als die aangeleverd zijn bij de onderbouwing van de aanneemsom bij Inschrijving (per locatie gebaseerd op dezelfde kengetallen).
IM.7	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen samen een was/wordt lijst opstellen met betrekking tot de vooruit geplaatste orders die niet meer geleverd worden door de oude cateraar i.v.m. het beëindigen van het contract. Opdrachtgever kijkt samen met Opdrachtnemer welke producten hiervoor kunnen worden geleverd als alternatief indien Opdrachtnemer het eerst bestelde niet in het assortiment heeft.