

Bijlage 2 Programma van Eisen Cateringdienstverlening AIVD

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
- B. Uitgifte
- C. Bedrijfsrestaurant
- D. Koffiecorners, koffiebar en servicepunten
- E. Banqueting
- F. Events
- G. Catering buiten Kantooruren en Calamiteiten
- H. Prijs en indexatie
- I. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
- J. Personeel
- K. Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
- L. Contractmanagement en KPI's
- M. Kwaliteitssystemen en borging
- N. Klachten, wensen, informatie en suggesties (KWIS)
- O. Facturatie
- P. Implementatie nieuwe contractperiode

A.	Algemene eisen
A.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever tegen betaling een lunch kunnen verkrijgen en nuttigen in het bedrijfsrestaurant.
A.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers van Opdrachtgever in de koffiecorners en koffiebar gedurende openingstijden tegen betaling een ontbijt, lunch en een middagsnack kunnen verkrijgen en nuttigen.
A.3	Opdrachtnemer garandeert de dagelijkse continuïteit van de dienstverlening op de locatie van de Opdrachtgever.
A.4	Indien blijkt dat werkzaamheden, zoals in dit Programma van Eisen is vastgelegd, niet zijn uitgevoerd, dan is de Opdrachtgever bevoegd de kosten hiervoor in mindering te brengen.
A.5	Ook na 13.00 uur dient de Lunchdeal nog verkrijgbaar te zijn en is er nog voldoende keuze in het aanbod.
A.6	Opdrachtnemer conformeert zich aan de huidige openingstijden van het bedrijfsrestaurant, de koffiecorners en de koffiebar. Verruiming of inkrimping van de huidige openingstijden is in overleg met Opdrachtgever mogelijk.
A.7	Opdrachtnemer hanteert tijdens de contractduur v.w.b. het aanbod de Richtlijn Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum.
A.8	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 aan o.a. aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet.
A.9	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.10	De cateringmanager of zijn/haar vervanger dient op werkdagen van 08.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn. Na 17.00 uur en in de weekenden is de cateringmanager en/of een vervanger bereikbaar voor calamiteitencatering. Dit wordt ingevuld d.m.v. een piketdienst.
A.11	Zonder toestemming van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer geen reclame maken voor leveranciers of producten van specifieke leveranciers. Een uitzondering hierop is het gebruik van de standaard verpakkingen van de producten.
A.12	Opdrachtgever stelt algemene voorzieningen zoals water, energie, computers, printers en kopieerfaciliteiten beschikbaar. De computer heeft een internetverbinding. Indien er niet proportioneel wordt omgegaan met de middelen zullen deze alsnog worden doorbelast. Indien de Opdrachtnemer eigen IT-middelen meeneemt, zoals een computer, blijven deze na einde contract op de locatie van de Opdrachtgever. Ook tussendoor mogen de IT-middelen het pand niet verlaten. De Opdrachtgever stelt mobiele telefoons beschikbaar voor de catering. Deze zijn voor de cateringmanager en de assistent catering manager. Voor de onderlinge communicatie tussen de F&B locaties worden ook mobiele telefoons door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Eventuele gegevensdragers zoals een mobiele telefoon, laptop, smartwatch etc. mogen niet mee naar binnen.
A.13	In het restaurant, de koffiecorners en de koffiebar van Opdrachtgever geschiedt de betaling op dit moment alleen middels contante betaling. (De mogelijkheden om contactloos te kunnen betalen worden op dit moment nog onderzocht).

B.	Uitgifte																					
B.1	Er zijn op de locatie twee type uitgiftebuffetten in gebruik, namelijk het lijnbuffet en het free flow buffet. Kleine en/of ingrijpende en bouwkundige aanpassingen gaan altijd via en in overleg met Opdrachtgever. De kosten van kleine en/of niet bouwkundige aanpassingen, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.																					
B.2	Op de locatie is voldoende serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) aanwezig. Het serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om, in overleg met Opdrachtgever eigen serviesgoed te gebruiken.																					
B.3.	Indien serviesgoed van Opdrachtgever aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij Opdrachtgever. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van het benodigde in samenspraak met Opdrachtgever. Vervanging van dit serviesgoed is voor rekening van de Opdrachtgever.																					
B.4	Opdrachtnemer dient eenmaal per maand een zogenoemde servies ophaalronde te verzorgen op de locatie van Opdrachtgever.																					
B.5	Indien catering en/of banqueting besteld wordt, levert Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, zonder extra kosten, serviesgoed en bestek. Het servies en bestek mag in geen geval uit plastic bestaan of andere disposable materialen, tenzij anders wordt gevraagd door Opdrachtgever.																					
B.6	Alle F&B outlets zijn voorzien van nagelvaste (keuken)apparatuur, zoals uitgiftebuffetten, koel- en vriesapparatuur, oven, frituurwand en voorbereidingsruimtes. Deze apparatuur wordt beheerd en technisch onderhouden door Opdrachtgever.																					
B.7	Ten aanzien van het technisch onderhoud en/of reparatie van apparatuur van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever.																					
B.8	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor de aanschaf van aanvullende keukenapparatuur ten behoeve van de invulling van het aangeboden concept. Hierover vindt altijd overleg met Opdrachtgever plaats. Het beheer, onderhoud en reparaties van deze aanvullende keukenapparatuur is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Dit geldt dus ook voor de koffiemachines op de koffiecorners en de koffiebar.																					
B.9	Opdrachtnemer dient zelf te zorgen voor koffiemachines bij de twee koffiecorners en de koffiebar.																					
B.10	Opdrachtnemer dient de koffiebar te voorzien van tenminste twee koffiemachines. Het betreft hier koffiemachines met pistons. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het onderhoud, de reparaties en schoonmaak van deze koffiemachines.																					
B.11	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het aantal afrekenpunten in verhouding staat tot het aantal lunchgebruikers, zodat rijvorming voorkomen wordt. De maximale doorlooptijd van een gebruiker is 5 minuten.																					
B.12	Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem. Mocht de Opdrachtgever in de toekomst overgaan op pinbetaling, dan geldt dat Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van 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. Opdrachtgever is gerechtigd (steekproef)controles te houden onder de lunchgebruikers.																					
B.13	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.																					
C	Bedrijfsrestaurant																					
C.1	Het bedrijfsrestaurant is geopend van 11.30 – 13.30 uur.																					
C.2	Per week wordt door Opdrachtnemer één stuk gratis fruit per medewerker aangeboden in het restaurant, de koffiecorners en de koffiebar. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.																					
C.3	Het bedrijfsrestaurant is op basis van zelfbediening. In het restaurant dient een gevarieerd assortiment verkrijgbaar te zijn, dat bestaat uit gangbare producten, zoals brood, beleg, zuivel, salades, luxe belegde broodjes en soep. Het assortiment maakt het voor iedereen mogelijk een volledig gevarieerde maaltijd te kunnen samenstellen, rekening houdend met religie, veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. Ook is onderstaande beperkt assortiment standaard beschikbaar tegen een vooraf vastgestelde prijs:																					
	<table><tr><th>Artikel</th><th>Omschrijving</th><th>Verkoopprijs (incl. btw)</th></tr><tr><td>Heldere soep</td><td>150 cc</td><td>€ 0,45</td></tr><tr><td>Boterham</td><td>1 snee wit of 1 snee bruin</td><td>€ 0,15</td></tr><tr><td>Beleg</td><td>30 gram (1 vleeswaren of 1 kaassoorten of 2 vega alternatieven)</td><td>€ 0,75</td></tr><tr><td>Maaltijd salade klein</td><td>Verschillende slasoorten met vlees, vis, vega (100 gram) en keuze uit 2 toppings</td><td>€ 2,80</td></tr><tr><td>Margarine</td><td>Cupje 10 gram</td><td>€ 0,15</td></tr><tr><td>Zoetwaren</td><td>2 soorten zoetwaren, zoals hagelslag, jam of chocopasta</td><td>€ 0,35</td></tr></table>	Artikel	Omschrijving	Verkoopprijs (incl. btw)	Heldere soep	150 cc	€ 0,45	Boterham	1 snee wit of 1 snee bruin	€ 0,15	Beleg	30 gram (1 vleeswaren of 1 kaassoorten of 2 vega alternatieven)	€ 0,75	Maaltijd salade klein	Verschillende slasoorten met vlees, vis, vega (100 gram) en keuze uit 2 toppings	€ 2,80	Margarine	Cupje 10 gram	€ 0,15	Zoetwaren	2 soorten zoetwaren, zoals hagelslag, jam of chocopasta	€ 0,35
Artikel	Omschrijving	Verkoopprijs (incl. btw)																				
Heldere soep	150 cc	€ 0,45																				
Boterham	1 snee wit of 1 snee bruin	€ 0,15																				
Beleg	30 gram (1 vleeswaren of 1 kaassoorten of 2 vega alternatieven)	€ 0,75																				
Maaltijd salade klein	Verschillende slasoorten met vlees, vis, vega (100 gram) en keuze uit 2 toppings	€ 2,80																				
Margarine	Cupje 10 gram	€ 0,15																				
Zoetwaren	2 soorten zoetwaren, zoals hagelslag, jam of chocopasta	€ 0,35																				

	Er dienen tenminste twee verse warme maaltijden te worden aangeboden, alsmede warme (gezonde)items. De prijs van één van de warme maaltijden bedraagt maximaal € 5,50 inclusief btw per maaltijd (circa 500 gram). Beide warme maaltijden moeten dagelijks variëren en zijn onderdeel van het live cooking principe.
C.4	Opdrachtnemer dient een Lunchdeal te verstrekken voor maximaal € 4,00 inclusief btw. De wijze waarop de Opdrachtnemer hier invulling aangeeft is onderdeel van het exploitatieplan en de gunning. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen iedere dag kiezen uit een dagelijks wisselende, duurzame, gevarieerde en volwaardig Lunchdeal. De Lunchdeal is Rijksbreed vastgesteld en bestaat uit minstens drie voornamelijk meer gezonde componenten, zoals bijvoorbeeld belegd brood, soep, zuivel en/of fruit(salade) en kan verder gevarieerd door opdrachtnemer ingevuld worden. Kraanwater maakt geen onderdeel uit van de Lunchdeal. De Richtlijn Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum geldt daarbij als uitgangspunt, waarbij dagelijks een vegetarische variant wordt aangeboden. De Lunchdeal wordt prominent gepresenteerd in het bedrijfsrestaurant en duidelijk omschreven.
C.5	De Opdrachtnemer verstrekt gratis kraanwater in het bedrijfsrestaurant.
C.6	Opdrachtnemer dient de bezoekers van het bedrijfsrestaurant, de koffiecorners en de koffiebar duidelijk te informeren over de samenstelling van de producten (food labeling) en aantrekkelijk te presenteren, zodat gasten worden verleid en uitgenodigd om het restaurant vaker te bezoeken.
C.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van de food labeling en de prijzen. Per product dienen de prijzen en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief verplichte allergenen vermeldingen. Op verzoek dienen ook allergenen vrije producten beschikbaar te zijn.
C.8	Opdrachtnemer dient op basis van exploitatie (voor rekening en risico van Opdrachtnemer) ten behoeve van de locatie van Opdrachtgever vendingmachines te kunnen leveren en servicen. Onder vendingmachines wordt verstaan: - zoetwaren/snackautomaten; - frisdrankautomaten; - combi-automaten; - eventuele andere combinaties naar behoefte. Verkoopprijzen voor artikelen uit de vendingmachines dienen gelijk te zijn aan de winkerverkoopprijzen en/of de restaurantprijzen van Opdrachtgever. Het definitieve assortiment wordt na gunning in overleg met Opdrachtgever bepaald. De vendingmachines zijn voorzien van contante betaalmogelijkheid. Indien blijkt dat een automaat niet rendert tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dan dient er in samenspraak met Opdrachtgever naar een passende oplossing gezocht te worden. Het eventueel weghalen vindt altijd plaats in overleg met Opdrachtgever waarbij in ieder geval een termijn geldt van maximaal 3 maanden.
C.9	Opdrachtnemer dient alle benodigde producten voor de vendingmachines te leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voor vendingmachines geldt dat het assortiment meer gezonde en minder gezonde producten in balans is (50/50). De meer gezonde producten dienen aantrekkelijk te worden gepresenteerd, bij voorkeur op ooghoogte. De wens is dat komende jaren de meer gezonde producten moeten stijgen in relatie tot de minder gezonde producten. Het assortiment dient te bestaan uit diverse smaken gekoelde (fris)dranken (blikjes en flesjes) en andere producten zoals gezonde nootjes, mueslibars en fruitbars. Verpakkingen van snacks zijn zoveel mogelijk duurzaam.
C.10	Plaatsing en verwijdering van een automaat gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever.
D	Koffiecorners, koffiebar en servicepunten
D.1	Er zijn twee koffiecorners en een koffiebar aanwezig. Welk assortiment hier wordt verkocht is onderdeel van uw exploitatieplan. Er dient in elk geval een gevarieerd en dagvers grab en go assortiment te worden aangeboden. Het assortiment bestaat uit een aantal gangbare producten, zoals belegde broodjes, salades, warme items en warme- en koude dranken.
D.2	Opdrachtnemer dient de bezoekers van de koffiecorners en koffiebar duidelijk te informeren over de samenstelling van de producten (food labeling) en aantrekkelijk te presenteren, zodat gasten worden verleid en uitgenodigd om de koffiecorners en koffiebar vaker te bezoeken.
D.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van de food labeling en de prijzen. Per product dienen de prijzen en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief verplichte allergenen vermeldingen. Op verzoek dienen ook allergenen vrije producten beschikbaar te zijn.
D.4	De openingstijden van de koffiecorners wordt i.o.m. Opdrachtgever bepaald. De koffiebar is tenminste geopend van 08.00 – 16.00 uur.
D.5	Elke koffiecorner/bar biedt een eigen assortiment en hoe Opdrachtnemer dit gaat invullen is een onderdeel van het exploitatieplan. Opdrachtgever staat ervoor open om één van de twee koffiecorners om te zetten naar bijvoorbeeld een supermarkt en/of een 'Catering Wall'.
D.6	Opdrachtnemer verstrekt gratis kraanwater in de koffiecorners en koffiebar. Opdrachtnemer biedt hierbij ook een glas/beker bij die de klant eenmalig koopt. Het aanbieden van plastic bekertjes en/of plastic glazen is niet toegestaan.
D.7	Alle voorkomende (schoonmaak)werkzaamheden m.b.t. de koffiecorners en koffiebar, inclusief het afnemen van de tafels in de koffiecorners en koffiebar vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

D.8	De koffiecorners en koffiebar worden geleid door een professionele barista, die in staat is om overige medewerkers van Opdrachtnemer, werkzaam binnen de locatie van Opdrachtgever, hier ook in op te leiden.																																	
D.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek van herbruikbare bekertjes op 46 servicepunten, waarbij Opdrachtnemer wordt gevraagd om tweemaal per dag vuile bekertjes op te halen, schoon te maken, en weer schone bekertjes terug te plaatsen / aan te vullen bij de servicepunten.																																	
E	Banqueting																																	
E.1	Onder banqueting wordt verstaan het verzorgen van alle extra activiteiten en dienstverlening in vergaderzalen, spreekkamers en eventuele andere ruimtes.																																	
E.2	Na gunning volgt vastlegging van het assortiment in een banquetingmap met daarin de bij Inschrijving afgegeven prijzen. De aangegeven prijzen zijn inclusief uurtarieven/ personeelskosten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het assortiment en het onderhoud van de banquetingmap.																																	
E.3	De banquetingmap wordt in overleg met Opdrachtgever elk half jaar vernieuwd.																																	
E.4	De Opdrachtnemer dient minimaal de volgende banquetingproducten aan te bieden. • Vergaderservice (koffie & thee per kan) • Gesorteerd gebak/ taart • Assortiment zoetige lekkernijen • Vergaderlunch A, B en C (en op verzoek vlees variant) • Assortiment middagsnacks • Gedekte (uitgeserveerde) driegangen lunch – op directieniveau (circa 4 keuzes) • Borrelkar • 4 warme lunchbuffetten vanaf 10 personen (elke drie maanden variërend) • Receptie/borrelarrangement met bediening, dranken en hapjes • Verzorging van maatwerkevenementen																																	
E.5	Om een verzorging op gewenst serviceniveau te garanderen, hanteert Opdrachtgever reserverings- en annuleringstermijnen voor de 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></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></tr><tr><td>Vergaderlunch</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</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></tr><tr><td>Overwerkmaaltijd</td><td>Dag van uitvoer vóór 12:00 uur</td><td>Kan niet geannuleerd worden</td></tr><tr><td>Ontbijtservice en High Tea</td><td>2 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang</td></tr><tr><td>Receptie van 50 – 100 pers met pers.</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Receptie vanaf 100 pers. met pers.</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Buffet warm/koud</td><td>1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Maatwerk opdrachten</td><td>2 dagen voorafgaand</td><td>Tot 1 werkdag 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	Vergaderservice koffie & thee	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang	Vergaderlunch	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Gebak of taart bestellen	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 12:00 uur	Kan niet geannuleerd worden	Ontbijtservice en High Tea	2 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang	Receptie van 50 – 100 pers met pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Receptie vanaf 100 pers. met pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Buffet warm/koud	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur	Maatwerk opdrachten	2 dagen voorafgaand	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur
Banqueting-activiteit	Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip	Kosteloos annuleren 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																																
Vergaderlunch	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Gebak of taart bestellen	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 12:00 uur	Kan niet geannuleerd worden																																
Ontbijtservice en High Tea	2 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang																																
Receptie van 50 – 100 pers met pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Receptie vanaf 100 pers. met pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Buffet warm/koud	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Maatwerk opdrachten	2 dagen voorafgaand	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur																																
E.6	Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de vergaderzalen en andere ruimten, zoals directie- en managementkamers, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven, dat wil zeggen de tafels en stoelen zijn schoon, stoelen aangeschoven en tafels terug op hun plaats gezet. De ruimte is schoongemaakt en het afval is verwijderd. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst indien dit wenselijk is.																																	
E.7	Opdrachtnemer levert op bestelling kannen koffie & thee en gratis karaffen kraanwater in de vergaderzalen en andere daarvoor aangewezen ruimten. Deze service dient geleverd te kunnen worden op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur. De vergaderzalen zijn opgenomen in het overzicht cateringlocaties (bijlage 5 spendanalyse).																																	

E.8	Verstrekking van koffie & thee geschiedt middels porseleinen serviesgoed en daarvoor op locatie beschikbaar gestelde thermoskannen. Tevens dienen toebehoren te worden verstrekt zoals biologische (riet)suiker, zoetjes en koffiemelk.
E.9	Alle vergaderservice en vergaderlunches dienen kosteloos standaard te worden aangevuld met karaffen koud (kraan)water inclusief glazen.
E.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.
E.11	Het banqueting assortiment bevat altijd duurzame en gezonde producten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen en religieuze voorkeuren.
E.12	Er worden drie soorten dienstverlening onderscheiden m.b.t. borrels en evenementen: 1. Inzet van een borrelkar zonder bediening 2. Verzorgen van een receptie of borrel met bediening 3. Verzorgen van evenementen (maatwerk)
E.13	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.
E.14	Voor grotere evenementen, waar catering een onderdeel is van het evenement, met een geschatte waarde hoger dan €2.500,- (excl. btw), 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. 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 cateringruimten.
E.15	Iedere wijziging van het aanbod en de prijzen in de banquetingmap worden pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
E.16	Ook buiten de reguliere openingstijden dienen incidenteel maaltijden en dranken tegen een marktconforme vergoeding te worden verzorgd. Het betreft ontbijtservice en maaltijden bij overwerk.
E.17	Reserveringen en meldingen lopen via het FMIS systeem Topdesk van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van aanvragen en verzoeken.
E.18	Opdrachtgever behoudt het recht om tijdens de looptijd van de Overeenkomst, de vergaderservice (koffie & thee) af te schaffen. In dat geval zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk twee maanden van tevoren van haar besluit op de hoogte brengen. Hieraan kunnen geen financiële rechten worden ontleend.
E.19	Voor de directie dient dagelijks vergaderservice en eventuele andere banqueting arrangementen op de kamers en vergaderkamers geleverd te worden. Hiervoor kunnen naast de standaardtarieven voor de banqueting geen extra kosten worden berekend.
E.20	Opdrachtnemer dient in de vergaderruimtes van de directie ook een uitgeserveerde lunch en /of diner te leveren, inclusief bediening en afruimen.
E.21	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een ervaren cateringmedewerker /gastheer /gastvrouw te kunnen leveren voor het bedienen van directieleden en een eventuele buitenlandse top.
E.22	Voor de directie wordt luxe serviesgoed gebruikt.
F	Evenementen
F.1	Onder evenementen wordt verstaan eventuele interne samenkomsten, waarbij maatwerk geleverd wordt.
F.2	Voor maatwerk evenementen wordt een offerte geleverd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer staat vrij om gebruik te maken van een professioneel eventbureau en/of eventcateraar.
F.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een eventuele onderaannemer tenminste een halve dag per twee weken in huis is, om eventuele evenementen met de afdeling Hospitality door te spreken.
F.4	Opdrachtnemer huurt eventueel een onderaannemer in en factureert het evenement aan Opdrachtgever.
F.5	Een eventuele onderaannemer staat bekend om zijn of haar creativiteit, originaliteit en kwaliteit.
F.6	Opdrachtgever is vrij om alsnog gebruik te maken bij maatwerk van een derde partij, dan de geleverde onderaannemer van Opdrachtnemer.
G	Catering buiten kantooruren en Calamiteiten

G.1	Opdrachtnemer verzorgt elke dag voor circa 18 personen een avondmaaltijd voor medewerkers die werken in ploegdiensten.
G.2	De avondmaaltijden zijn vers, variërend, bestaat uit minimaal 4 keuzes, wordt rekening gehouden met religie, vega en bestaat uit tenminste 6 componenten (groenten, aardappels/rijs/pasta, vlees of vleesvervanger, drinken, toetje en fruit). Kraanwater is geen component. De avondmaaltijd mag geen magnetronmaaltijd zijn.
G.3	Het ontbijt is vers, dagelijks variërend, gezond en bestaat uit minimaal 4 componenten; brood, beleg, fruit en drinken. Kraanwater is geen component.
G.4	De mogelijkheid voor zelf opwarmen (oven/ steamer) in de weekenden is aanwezig. Ook staat Opdrachtgever voor de weekenden open voor bezorgmaaltijden. Gezien de privacy van onze medewerkers is zelf online bestellen geen mogelijkheid.
G.5	Opdrachtnemer dient bestellingen te kunnen leveren in geval van calamiteiten/opschaling. Onder calamiteiten wordt verstaan; incidenten binnen- en buiten reguleren cateringwerktijden.
G.6	Calamiteitenservice kan onder andere bestaan uit: ontbijt, lunch, een warme maaltijd of buffetten. De lunch en het ontbijt betreft de aangeboden varianten in de banquetingmap. Voor een warme maaltijd en/of buffetten geldt maatwerk in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
G.7	Opdrachtnemer dient: - te beschikken over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient <u>na gunning</u> ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever); - bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, veiligheidsregels, adresgegevens en overige relevante informatie; - 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.
G.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een calamiteitenlijn, zodat zij altijd beschikbaar/oproepbaar is voor aanvullende dienstverlening (ook in weekenden en avonden). Opdrachtgever stelt hiervoor een pikettelefoon beschikbaar aan Opdrachtnemer.
H	Prijs en indexatie
H.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, overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Opdrachtgever wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.
H.2	Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal te cateren locaties wijzigen. Het calculatiemodel voor de aanneemsom moet transparant zijn opgebouwd en de berekening is voor alle locaties gelijk. Op basis van de calculatie van Opdrachtnemer kunnen kengetallen worden bepaald, welke gebruikt worden bij toekomstige mutaties (op- en afschalen van de dienstverlening en/of locaties). Voor iedere toekomstige mutatie is het uitgangspunt moet op basis van de kengetallen een voorstel aan Opdrachtgever worden voorgelegd op basis van een gespecificeerde/open calculatie inclusief onderbouwing.
H.3	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. Opdrachtnemer dient rekening te houden met mogelijke versobering van het banqueting beleid. Een structurele aanpassing van het beleid zal tenminste 2 maanden van te voren worden aangekondigd.
H.4	De overeengekomen vaste aanneemsom, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting en de prijs van de lunch en diner zijn vast tot 1 juli 2024. Deze kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 juli 2024) geïndexeerd worden conform de volgende index: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723 <i>Consumentenprijzen Prijsindex, Groep 111200 Kantinediensten.</i>
H.5	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)

H.6	De prijzen voor het overige assortiment worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.
H.7	Rekenmethode indexering: $\frac{(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar})}{\text{indexcijfer oude jaar}} \times 100\%$ 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.
H.8	Een verzoek tot indexering dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk worden ingediend met onderbouwing bij de Contractmanager. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe vaste aanneemsommen, vaste verrekentarieven en de prijs van de lunchdeal van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
I	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
I.1	<u>Milieumanagement systeem</u> 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.
I.2	<u>Exploitatie- en verbeterplan met KPI's</u> 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. 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 L.6 en L.7. 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 MVI criteria www.mvicriteria.nl
I.3	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 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>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 plantaardig eiwit in de inkoop van de enkelvoudige producten en inzicht in de hoeveelheid eiwitten in de enkelvoudige 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 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>
I.4	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 eetgelegenheden (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 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
I.5	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.
I.6	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.
I.7	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 verpakkingskeuze; 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 NENEN 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 verpakkingskeuze en de rol die de verpakkingsleverancier 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 koffi corner; • 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.
I.8	Social return De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de dienstverlening een minimale norm van 7,5% social return op het totaal aantal uren. Verder streeft Opdrachtnemer ernaar dat mensen kunnen doorstromen naar een reguliere baan en dat ook voldoende opleidingsmogelijkheden gecreëerd worden. De Inschrijver dient na voorgenomen gunning een toelichting te geven 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, kwartaal managementrapportage 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 na gunning zijn plannen omtrent social return toe.
I.9	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.
I.10	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.
I.11	Koffie Voor koffie geldt dat de producerende koffieboer te allen tijde minimaal de prijs per pound 'Fairtrade' plus premium ontvangt. Als startpunt voor de Inschrijving geldt de huidige minimumprijs 'Fairtrade FOB' van \$ 1,40 per pound plus \$ 0,20 premie.
I.12	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 groei-model waarbij wordt gewerkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 6 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. <i>Verificatie</i> 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-zijntopkeurmerken 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-uitloop 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.
I.13	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. <i>Verificatieadvies</i> 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.
I.14	Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV), catering Opdrachtnemer spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden 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.piano.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaaminkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden/aan-slag-met. Leveranciers / opdrachtnemers kunnen gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.piano.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligencehandreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf. De cateraar stemt met de opdrachtgever af bij welke productgroepen de meest ernstige IMVOrisico'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.
I.15	Richtlijn Overheidsniveau Gezonde Catering De Opdrachtnemer presenteert een gezond aanbod en zorgt ervoor dat de eetgelegenheden een gezonde uitstraling heeft, zoals beschreven in de Richtlijn Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Dit geldt voor zowel het restaurant als bij eventuele andere, door hem geëxploiteerde uitgiften van eten en drinken, zoals de banqueting (vergaderlunches), koffiecorners en vending automaten.

	Aanbod: Minstens 60% van het aanbod bestaat uit betere keuzes, hieronder wordt verstaan producten uit de Schijf van Vijf en dag keuzes. De Opdrachtnemer biedt ten minste groente of fruit aan. In elke aangeboden productgroep moet minstens één betere keuze worden aangeboden. Uitstraling: De Opdrachtnemer werkt aan een uitstraling van de eetgelegenheid, waarin de uitstralingseisen van de Richtlijnen Gezondere Kantines herkenbaar zijn verwerkt. <i>Toelichting</i> Vanaf 2020 gelden voor de indeling van producten binnen de Richtlijnen Gezondere Kantines, de Richtlijnen Schijf van Vijf. Er is een online tool beschikbaar waarmee de stand van zaken in de eetgelegenheid kan worden getoetst aan de Richtlijnen Gezondere Kantines. Deze Kantinescan geeft aan wat het huidige niveau is en welke stappen gezet kunnen worden om te komen tot de gewenste situatie. De Opdrachtnemer kan ook gebruik maken van een gelijkwaardig systeem. Voorwaarde is dat er aan de Opdrachtgever aangetoond kan worden dat er aan de Richtlijnen wordt voldaan. Er is hiervoor minimaal een valide toetsing nodig van de gezondheid van het aanbod en een valide toetsing van de uitstralingspunten. Voor meer informatie over de Schijf van Vijf, dagkeuzes en weekkeuzes zie: www.voedingscentrum.nl/gezondekantine <i>Verificatie</i> • Opdrachtnemer toont binnen 3 maanden na de start van de Overeenkomst aan op welke wijze hij rapporteert over het voldoen aan bovenstaande eis.
I.16	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 relatie tussen de communicatie uitingen en de KPI's; • 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.
J	Personeel
J.1	Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleide 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. Zij bijlage 4 beantwoording gunningscriterium kwaliteit.
J.2	Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In een aparte bijlage is een geanonimiseerd overzicht (model Veneca) bijgevoegd van de huidige personele bezetting.
J.3	De in te zetten medewerkers dienen "Gastvrijheid" uit te stralen, zijn professioneel, dienstverlenend, flexibel en representatief. Indien nodig of wenselijk draagt Opdrachtnemer zorg voor een gedegen opleiding en/of training om aan deze eisen te voldoen.
J.4	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren.
J.5	Alle medewerkers dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal. Bij evenementen met internationale gasten verwacht Opdrachtgever dat 4 medewerkers basiskennis van de Engelse taal hebben.
J.6	Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
J.7	Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.
J.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor iemand, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen.

J.9	De Cateringmanager is ondernemend en ziet het runnen van het bedrijfsrestaurant en koffiecorners als zijn of haar eigen onderneming. Is creatief en staat open voor nieuwe ideeën en ziet kansen. De cateringmanager heeft enige jaren werkervaring in de Horeca.
J.10	Opdrachtnemer verzorgt de Dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg doorgevoerd.
J.11	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.
J.12	Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dient te allen tijde de voor de betreffende locatie geldende gedragsregels en huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen.
J.13	Opdrachtnemer zorgt voor een eigen BHV-plan en werkt samen met het BHV-team van Opdrachtgever.
J.14	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.
J.15	Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te zullen stellen van deze voorschriften en verklaart zijn personeel alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te zullen stellen.
J.16	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.
J.17	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
J.18	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.
J.19	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief dagelijkse leiding. Bedrijfskleding moet schoon en gestreken zijn. De opdrachtgever kiest mee in de keuze van bedrijfskleding.
J.20	De cateringmedewerkers dienen dicht schoeisel te dragen met een platte hak.
J.21	Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen te worden.
J.22	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.).
J.23	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 document en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten.
J.24	Het veiligheidsonderzoek (screening A) is onderdeel van onze veiligheidsprocedure. Alle medewerkers dienen in het bezit te zijn van een A-screening. De kosten voor deze screening zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Dit geldt ook voor eventuele leveranciers die op de locaties aanwezig dienen te zijn. In sommige gevallen is dan een b-screening voldoende.
J.25	Het gebruik van mobiele telefoons en/of eventuele gegevensdragers is binnen de locaties niet toegestaan. Door Opdrachtgever worden een aantal telefoons geleverd, waarvan Opdrachtnemer gebruik kan maken.
J.26	Eigen meegenomen computerapparatuur zal het pand, tijdens en na afloop contract niet mogen verlaten en door Opdrachtgever na einde contract worden vernietigd. Deze kunt u na afloop van de contractduur factureren.
J.27	Nieuwe medewerkers kunnen niet eerder binnen de locaties van Opdrachtgever beginnen, voordat hij/zij een 'welkomstdag' heeft doorlopen. De welkomstdag, waarbij instructies en veiligheidsregels over de locatie gedeeld worden, wordt georganiseerd door Opdrachtgever.
K.	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
K.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter/ uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukensmaterialen), koffiecorner, 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.
K.2	De spoelkeuken van het bedrijfsrestaurant en de banqueting valt onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Dagelijkse schoonmaak en de uitvoer van de spoelkeuken ligt dan ook bij de opdrachtnemer.
K.3	Het afnemen van de tafels in het bedrijfsrestaurant en koffiecorners valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
K.4	Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.

K.5	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
K.6	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.
K.7	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.
K.8	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.
K.9	De te gebruiken schoonmaakmiddelen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te worden opgenomen.
K.10	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. In de restaurants zijn afzuigsystemen/ inzamelmiddelen aanwezig die geschikt zijn voor het sorteren en scheiden van het afval. In principe zijn de gasten zelf verantwoordelijk voor het scheiden van het afval. Daar waar geen scheiding door de medewerkers plaats kan vinden is de Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. Bijvoorbeeld bij een afzuigstelsel met een lopende band, waarbij het dienblad achter de schermen afgeruimd wordt door Opdrachtnemer.
K.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afzuigsystemen/ inzamelmiddelen. Voor elke afvalstroom geldt een specifieke kleurcode, af te stemmen met het lokale management van de Opdrachtgever. Voor groente, fruit- en etensresten (GFT) dienen altijd biologisch afbreekbare zakken te worden gebruikt. De Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen: • groente, fruit- en etensresten (GFT) • glas • kunststoffen en plastics • vetten en oliën • papier en kartonafval • restafval
K.12	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afzuigsystemen/ inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever draagt zorg voor het centraal afvoeren van het afval.
K.13	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.
K.14	De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met Opdrachtgever.
L	Contractmanagement en KPI's
L.1	In het kader van categoriemanagement catering worden voor het Rijk dezelfde resultaatgebieden voor contractmanagement gedefinieerd.
L.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 • Innovatieve ideeën (minimaal 2x per jaar een innovatievoorstel) • KWIS afhandeling • Gasttevredenheid (minimaal 1x per jaar) • Doelstellingen organisatie deelnemer

	2. Maatschappelijk Verantwoord inkopen: • Milieucriteria (incl. milieuplan en communicatieplan) • Social Return • Internationale Sociale Voorwaarden • Code verantwoord marktgedrag • Derving/Voorkomen voedselverspilling • Innovaties (minimaal 1 innovatievoorstel per jaar)
L.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.
L.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.
L.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.
L.6	Overlegstructuur en Managementinformatie <i>Operationeel overleg</i> Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en de supervisor van de desbetreffende locatie en wordt ingericht al naar gelang de behoefte van beide partijen. <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 (Bevingingen (scores) KPI's Operationeel en Tactisch, nakomen verbetervoorstellen); • 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. <i>Strategisch Overleg</i> 1 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Contractmanager en vertegenwoordigers van de opdrachtgever en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer (Directievertegenwoordiging en Operationeel manager) Onderwerpen van gesprek zijn: • Bevingingen KPI's (uit tactisch overleg); • Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (Milieucriteria, Social return, Sociale voorwaarden); • Gasttevredenheid (Bevingingen uit onderzoek); • Code verantwoord marktgedrag (incl. personeelsbeleid); • Innovaties (minimaal 2 voorstellen voor vernieuwingen, ontwikkelingen, per jaar); • Managementrapportage (conform dashboard categorie). De contractmanager van Opdrachtgever neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op.
L.7	<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.
L.8	Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.
L.9	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.
L.10	<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 bedrijfsrestaurant, koffiecorners en koffiebar, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per locatie); • Geleverde banqueting inclusief specificatie van de bestellingen; • Aantal transacties in de restaurants en de koffiecorners; • Gemiddelde besteding per gebruiker; • Omzet in de restaurants en de koffiecorners; • Inzet personele uren per periode per locatie, inclusief de uren van social return.
L.11	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: • Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; • Mutaties in het personeelsbestand; • Mutaties in het overzicht per medewerker met betrekking tot screening 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.
L.12	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door Opdrachtgever gevraagde informatievoorziening in het kader van Werkkostenregeling.
M.	Kwaliteitssystemen en borging
M.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.
M.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.
M.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.
M.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.
M.5	Opdrachtgever voert zelf gasttevredenheidsonderzoeken uit. Meer gasttevredenheids-onderzoeken 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.
M.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.
M.7	Milieumanagement 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
N.	Klachten, wensen, informatie en suggesties (KWIS)
N.1	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
N.2	Verzoeken en opmerkingen kunnen digitaal worden aangeleverd door Opdrachtgever. Alle klachten komen bij de Opdrachtgever binnen bij het Servicecentrum en worden doorgestuurd naar de Opdrachtnemer.
O.	Facturatie
O.1	Opdrachtnemer dient maandelijks 3 aparte facturen aan te leveren: • voor de vaste aanneemsom • voor de extra activiteiten (banqueting) – per kostenplaats gesorteerd • voor maatwerkopdrachten De factuur moet gemaild worden naar facturen@minbzk.nl
P.	Implementatie nieuwe contractperiode
P.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.
P.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
P.3	Een kick off op locatie(s) van Opdrachtgever is onderdeel van de implementatie. De kick off wordt samen Opdrachtgever voorbereid.
P.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.
P.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.
P.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).
P.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.

