

BIJLAGE 6

PROGRAMMA VAN EISEN CATERINGDIENSTVERLENING AVROTROS

In onderstaande overzicht 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/catering
- P. Prijs
- I. Indexering
- D. Duurzaamheid
- 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 contract

A.	Algemene Eisen
A.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van de Opdrachtgever tegen betaling een lunch kunnen verkrijgen in het restaurant van AVROTROS.
A.2	Opdrachtnemer garandeert de dagelijkse continuïteit van de dienstverlening op de locatie van Opdrachtgever.
A.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van het restaurant zoals beschreven in paragraaf 1.3 van Bijlage 1 (Beschrijvend Document).
A.4	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 in overeenstemming met de Europese richtlijn HACCP en de allergeenwet.
A.5	Op de Locatie van Opdrachtgever dient betaald te kunnen worden door middel van pinnen en contactloos betalen.
U.	Uitgifte
U.1	Op de locatie is serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) in voldoende mate aanwezig voor de dagelijkse dienstverlening. Het serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast eigen serviesgoed te gebruiken.
U.2	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.3	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.4	Ten aanzien van technisch onderhoud en/of reparatie van apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid bij gebreken aan Opdrachtgever.
U.5	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor aanschaf van aanvullende keukenapparatuur ten behoeve van de invulling van het aangeboden concept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met de Opdrachtgever plaats.
U.6	Opdrachtnemer verzorgt 2 kasregisters, inclusief pin-terminals. Opdrachtgever zorgt voor de digitale aansluitingen.
U.7	Opdrachtnemer zorgt voor ervaren kassamedewerkers, waarbij de doorlooptijd voor de lunchgebruiker maximaal vijf minuten bedraagt.

AS.	Restaurant en assortiment
AS.1	In het restaurant dient gedurende de openingstijden (tegen betaling) een gevarieerd assortiment verkrijgbaar te zijn, dat bestaat uit een aantal gangbare producten, zoals brood, beleg, salades, zuivel en soep, warme gerechtjes, belegde broodjes. Het assortiment maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen, rekening houdend met persoonlijke voorkeuren 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, to go producten en verpakkingsmaterialen (duurzaam) beschikbaar.
AS.2	Dagelijks dient een basislunch voor € 4,- incl. BTW beschikbaar te zijn, minimaal bestaande uit soep, zuiveldrank, lunchgerecht (salade of broodgerecht). Dit bedrag staat vast gedurende de gehele contractperiode. Handfruit en fruitwater wordt gratis door AVROTROS aan medewerkers beschikbaar gesteld en maakt geen deel uit van de basislunch.
AS.3	Opdrachtnemer informeert de bezoekers van het restaurant duidelijk over de samenstelling van de producten door middel van story telling, inclusief allergenen vermelding.
AS.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor het dagelijks vullen en reinigen van 18 warme drankenautomaten inclusief het bestellen van ingrediënten voor deze automaten, in overeenstemming met het gestelde in paragraaf 1.5 van Bijlage 1.
AS.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van 2 versnaperingenautomaten en het dagelijks vullen hiervan, in overeenstemming met het gestelde in paragraaf 1.6 van Bijlage 1.
AS.6	Het assortiment wordt ter plekke bereid, is vers, duurzaam en een mix tussen gezond en guilty pleasures. Er wordt gewerkt met seizoensproducten.
AS.7	Opdrachtnemer verzorgt de aankleding/presentatiematerialen in de uitgifte.
AS.8	Opdrachtnemer verzorgt periodiek de bloemen (ingekocht door Opdrachtgever) op de tafels in het zitgedeelte: vaasjes vullen, bloemen verwisselen.
B.	Banqueting/catering
B.1	Onder banqueting wordt verstaan het, op aanvraag, verzorgen van extra cateringactiviteiten. De servicetijden hiervoor zijn dagelijks tussen 08.00 en 15.30 uur.
B.2	Na gunning volgt vastlegging van het assortiment in een overzicht met verschillende artikelen en menu's met daarin de bij Inschrijving afgegeven verrekenprijzen en uurtarieven.
B.3	Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat en schoon achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst of naar de contactpersoon van de schoonmaakdienst (service center of hospitality) als dit noodzakelijk is.
B.4	Catering en vergaderservice dient uiterlijk tijdens het startmoment van de vergadering klaargezet te worden in de vergaderzaal door Opdrachtnemer en na afloop weer te worden opgehaald.
B.5	Het banqueting assortiment bevat ook altijd duurzame en gezonde producten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen en religieuze voorkeuren.

B.6	Opdrachtnemer verzorgt, indien nodig, materialen voor extra activiteiten (servies, glaswerk, bestek, linnen, materialen).
B.7	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.
B.8	Iedere wijziging van het aanbod en de prijzen in de menu's wordt pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
P.	Prijs
P.1	Opdrachtnemer dient alle kosten t.b.v. de exploitatie te verdisconteren in de aanneemsom weergegeven in het Prijzenblad, bijlage 6. Hierin vallen in ieder geval: personeelskosten (inclusief kosten vervanging bij ziekte en/of verlof), kleding, kosten presentatiematerialen, kosten implementatie, kosten rapportages en overleggen, aanpassing bestaande infrastructuur, kosten investeringen, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking aan kwaliteitscontroles, kosten biobased disposables, kosten reclame uitingen, kosten schoonmaakmiddelen- en materialen, kosten serviesrondes, kosten MVO, kosten social return, 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 wordt niet achteraf geconfronteerd met onverwachte kosten.
P.2	De prijzen voor catering zoals weergegeven in het Prijzenblad, bijlage 6 worden bij de aanbesteding in de financiële beoordeling meegenomen. Dit betreft vaste verrekenprijzen. De verrekenprijzen zijn inclusief de kosten voor de ingrediënten, in te zetten personeel, hulpmiddelen, overige kosten en alle werkzaamheden. Opdrachtgever wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.
P.3	De verkoopprijzen in het restaurant dienen in lijn te liggen met de huidige verkoopprijzen, zie bijlage 7. De verkoopprijzen mogen maximaal 5% afwijken van de huidige verkoopprijzen. Jaarlijks kunnen de prijzen worden aangepast. De prijzen worden altijd in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
I.	Indexering
I.1	De overeengekomen vaste aanneemsom en de vaste verrekenprijzen voor catering zijn vast tot 31 december 2025. De tarieven en aanneemsom kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 januari 2026) geïndexeerd worden in overeenstemming met de volgende index: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723 Filter op: 111200 kantines
I.2	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.

I.3	Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor 1 januari schriftelijk te worden ingediend met onderbouwing bij Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, wordt de nieuwe vaste aanneemsom en vaste verrekenprijzen van kracht.
D.	Duurzaamheid
D.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 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.
D.2	Samenstelling assortiment Een duurzaam aanbod is de standaard en opdrachtgever wenst aandacht voor plantaardig (maar niet vleesvrij). Fruit en groente is vers en seizoensgebonden. AVROTROS stelt gratis fruit ter beschikking (1 stuk fruit per persoon per dag). De kosten hiervoor worden op basis van werkelijk verbruik door de cateraar aan Opdrachtgever doorbelast. Opdrachtnemer voert, waar mogelijk binnen de kaders van de aanneemsom, producten die voldoen aan de volgende keurmerken of gelijkwaardig. De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat zijn inkoop hieraan voldoet.

	· ASC voor kweekvis · Beter Leven Keurmerk (2 sterren) voor zuivel, eieren en vlees · EU-biologisch voor biologische producten · Fairtrade voor tropische producten · MSC voor wilde vis
D.3	Communicatieplan De inschrijver dient 4 weken na gunning een communicatieplan in waarin is beschreven hoe de informatievoorziening 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 voortgang van de communicatie over duurzame catering wordt gedurende de contractperiode besproken tijdens het reguliere strategisch overleg.
PO.	Personeel van de Opdrachtnemer
PO.1	Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed opgeleide, vakbekwame medewerkers. Zij dragen in belangrijke mate bij aan een goede uitvoering van de dienstverlening waarbij 80% van de basisbezetting dient te worden ingezet door vaste medewerkers.
PO.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overname van het personeel van de huidige cateraar, in overeenstemming met gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In bijlage 8 is een geanonimiseerd overzicht bijgevoegd van de huidige personele bezetting.
PO.3	De in te zetten medewerkers zijn professioneel, dienstverlenend, flexibel en representatief. Opdrachtgever zal dit jaarlijks (laten) toetsen door middel van een enquête onder de gebruikers. De resultaten worden met de Opdrachtnemer gedeeld.
PO.4	Alle medewerkers dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal.
PO.5	Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
PO.6	Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.
PO.7	Opdrachtnemer garandeert dat als 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.8	Opdrachtnemer werkt samen met het BHV-team van Opdrachtgever en minimaal 1 medewerker van Opdrachtnemer sluit aan bij het BHV-team van Opdrachtgever.
PO.9	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan en deze regels na te leven.
PO.10	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.11	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
PO.12	Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te stellen van deze voorschriften en verklaart zijn personeel en ook personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te zullen stellen.
PO.13	Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan Opdrachtgever, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit in overleg met Opdrachtgever van tevoren is afgestemd.
PO.14	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief dagelijkse leiding. Bedrijfskleding moet schoon, heel en gestreken zijn.
PO.15	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de leidinggevend en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften en in overeenstemming met de in Bijlage 1 vermelde uitgangspunten.
S.	Schoonmaak, 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, magnetron voor medewerkers in het restaurant en ook 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 zorgt dat tafels en stoelen van het restaurant/hal/terras steeds schoon zijn en recht staan en geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst of naar de contactpersoon van de schoonmaakdienst (service center of hospitality) als dit noodzakelijk is.
S.3	Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.
S.4	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie t.b.v. de werkzaamheden in de speelkeuken.

S.5	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 en Opdrachtnemer verleent haar medewerking hieraan.
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.
S.7	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. Opdrachtnemer verzorgt een periodieke verslaglegging met daarin opgenomen het percentage waste (vanuit keuken en uitgifte).
S.8	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.9	De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Als zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte 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	Opdrachtgever wenst, gedurende de contractperiode, 2 eenvoudig meetbare KPI's te hanteren: 1. Gasttevredenheid 2. Duurzaam assortiment Bij start van de samenwerking wordt een 0-meting gehouden waarna de target voor het eerste contractjaar wordt vastgelegd. Indien Opdrachtnemer 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 met de te ondernemen acties en termijn voor het behalen van het beoogde resultaat. Als gedurende twee opeenvolgende jaren een KPI niet wordt gehaald is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst tussentijds te ontbinden.
	Overlegstructuur en Managementinformatie
	De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden op drie niveaus plaats.
C.2	<i>Operationeel overleg</i> Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt ingericht al naar gelang de behoefte van beide partijen.

C.3	<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 (aanleveren van de managementrapportage ieder kwartaal, 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.4	<i>Strategisch Overleg</i> 1 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen van gesprek zijn: • Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg); • Duurzaamheid; • Gasttevredenheid (bevindingen uit onderzoek); • Managementrapportage (in overeenstemming met dashboard categorie).
C.5	<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.6	Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.
C.7	<i>Kwartaalrapportage</i> Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal, binnen drie weken na afloop van het kwartaal, een verslag. Het verslag sluit volledig aan op de facturen en bevat onderbouwd de volgende aspecten: • Omzet restaurants, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per locatie); • Geleverde catering inclusief specificatie van de bestellingen, waaronder ook het aantal personen en kosten per persoon; • Aantal transacties, inclusief gemiddelde besteding; • Gemiddelde besteding per gebruiker; • Duurzame inkoop • Percentage waste • KWIS-rapportage
K.	Kwaliteitssystemen en borging
K.1	Opdrachtnemer dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken.
K.2	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen audits uit te laten voeren. De Opdrachtnemer conformeert zich om actiepunten, voortvloeiend uit deze audits, uit te voeren.

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 (her controle) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle her controles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
K.4	Indien binnen een periode van één jaar drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
K.5	Opdrachtgever voert zelf gasttevredenheidsonderzoeken uit. Opdrachtnemer wordt vooraf geïnformeerd over de inhoud hiervan en verleent haar medewerking aan deze werkwijze.
K.6	Als 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 3 maanden 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 en banqueting) • Gebruik van reinigingsmiddelen • Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen) • Opleiding en werkinstructies personeel
	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 ook de afhandeling van deze verzoeken te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage.
K.9	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij Opdrachtgever.
K.10	Opgeloste klachten worden door de Opdrachtnemer afgemeld bij de melder van de klacht.
F.	Financiële eisen & Facturatie
F.1	Opdrachtnemer dient alle kosten t.b.v. de exploitatie op te nemen in de aanneemsom. Dit betreft (maar is niet beperkt tot): kosten presentatiematerialen, kosten implementatie, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking aan kwaliteitscontroles, 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.

F.2	Als 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 Anneemsommen 2) Banqueting activiteiten Als 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. 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.
F.4	Opdrachtnemer zal een bedrijfsrisico- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering sluiten met een dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en een maximum van € 2.500.000 per jaar.
IM.	Implementatie nieuwe contract
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, inclusief een opgave van verantwoordelijke functionarissen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
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 met Opdrachtgever voorbereid.
IM.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.