

Bijlage 2 Programma van Eisen Catering

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. Assortiment / Signing / Labeling / Communicatie
- D. Gezond aanbod / Vitaliteit
- E. Banqueting
- F. Maatwerk voor de locaties zonder bedrijfsrestaurant
- G. Lunches voor de wachtenden bij de IND
- H. Calamiteitencatering
- I. Financiële eisen, Indexering, Elektronisch Bestellen & Factureren (EB&F)
- J. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
- K. KPI's, Overlegstructuur en Managementinformatie
- L. Community & Partnerschap
- M. Personeel van de Opdrachtnemer
- N. BHV & Veiligheidsregels
- O. Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
- P. Kwaliteitssystemen en borging
- Q. Implementatie nieuwe contractperiode

A.	Algemene Eisen
A.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever in het bedrijfsrestaurant een lunch, tegen betaling, kunnen verkrijgen en nuttigen.
A.2	Opdrachtnemer conformeert zich per Locatie aan de huidige openingstijden van het bedrijfsrestaurant en de koffiecorner(s) (bijlage 9a t/m 9f). Aanpassing van de huidige openingstijden is in overleg met Opdrachtgever mogelijk. Opmerking: de Locatie IND Ter Apel is gedurende het weekend ook geopend.
A.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van Opdrachtgever in de koffiecorners gedurende openingstijden tegen betaling een ontbijt, lunch en een middagsnack kunnen verkrijgen en nuttigen.
A.4	In het restaurant, de koffiecorner of de smartfridges van Opdrachtgever dient betaald te kunnen worden door middel van pinnen en contactloos betalen. Daarnaast is Opdrachtnemer in staat om lunchbonnen (vouchers) te kunnen leveren voor het lunchen op rekening of op kostenplaats.
A.5	Opdrachtnemer garandeert de dagelijkse continuïteit van de dienstverlening op de Locaties van Opdrachtgever.
A.6	Opdrachtgever zorgt ervoor dat op alle Locaties, met uitzondering van de vergaderlocaties zonder bedrijfsrestaurant, dagelijks de mokken en glazen bij de koffieautomaten worden opgehaald, schoongewassen en weer teruggebracht worden naar de koffieautomaten.
A.7	Catering vervult een sociale functie binnen de organisatie. De lunchpauze is een moment voor een ontspannen en sociale uitwisseling met collega's. De look & feel van het bedrijfsrestaurant, de cateringmedewerkers en het aanbod moeten hiertoe uitnodigen.
A.8	Indien blijkt dat werkzaamheden, zoals in dit Programma van Eisen vastgelegd, niet zijn uitgevoerd, is Opdrachtgever bevoegd de kosten hiervoor in mindering te brengen.
A.9	De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet. <i>(De HACCP kwaliteit audits laat CDV FB DJI zelf auditen)</i>
A.10	Opdrachtgever stelt de algemene voorzieningen water en energie, om niet aan de Opdrachtnemer ter beschikking.
A.11	CDV FB DJI heeft de expliciete eis dat de Cateringdienstverlening zich continu aanpast en blijft aanpassen aan de trends en ontwikkelingen in de markt en dat CDV FB DJI en haar leverancier in staat zijn deze tijdens het lopende contract continu te implementeren, zodat de output van de Cateringdienstverlening in lijn blijft met de wensen en verwachtingen van de gast.
A.12	Indien mutaties gedurende de Cateringdienstverlening voorkomen (gebouwen eraf of erbij, leegstand in het gebouw, nieuwe bewoners), wordt door Opdrachtgever een aanzegtermijn gehanteerd van 3 maanden en bij sluiting van een locatie wordt een aanzegtermijn van 6 maanden gehanteerd.
A.13	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).
A.14	Opdrachtnemer geeft volledig inzicht in de opbouw van zijn kosten (open kostencalculatie). Dus ook in de kosten van de toeleveranciers. Toeleveranciers worden ook (rechtstreeks) betrokken in het bespreken van de samenwerking en het zoeken naar verbeteringen. Opdrachtgever merkt ook dat toeleveranciers niet altijd betrokken zijn bij de aanbesteding terwijl ze wel genoemd zijn en op basis daarvan Inschrijvers zelfs opdrachten gegund krijgen. Opdrachtgever vraagt daarom een verklaring waarin Inschrijver aangeeft dat toeleveranciers zijn betrokken en op de hoogte van hetgeen vermeld in de offerte.

B.	Uitgifte
B.1	Tijdens de gehele openingstijd van het restaurant is er voldoende aanbod verkrijgbaar en dient de lunchdeal plus het alternatieve, betaalbare concept naast de lunch verkrijgbaar te zijn.
	Catering diensten:
B.2	Het bemande concept voldoet minstens aan de volgende eisen: - Het assortiment wordt vers bereid - Bereiden op bestelling is mogelijk - Het assortiment is gevarieerd - minimaal 4 x per jaar biedt de Opdrachtnemer een pop-up concept aan - Het concept bevat minimaal één "Build your own bar" (bijvoorbeeld tosti's, panini's of smoothies) - Het concept is herkenbaar voor de gast/bezoekers - Het concept straalt beleving uit - Storytelling is verwerkt in het concept - Gelegenheid om je lunch te nuttigen (zitplekken) - Hospitality / Persoonlijke benadering / herkenning - Het bedrijfsrestaurant straalt een warme, uitnodigende sfeer uit
B.3	Bemande luxe koffiecorner In de koffiecorner(s) dienen kwalitatief hoogwaardige producten te worden aangeboden zoals luxe koffie en thee, dagverse (voorverpakte) grab-and-go producten en gezonde versnaperingen. De koffiecorner voldoet minstens aan de volgende eisen: - Barista kwaliteit koffie - Koffiecorners kunnen voorzien in specialties, bijvoorbeeld een latte macchiato met haveremelk - Kleine (gezonde) versnaperingen / Lunchaanbod - Zichtbare vers bereiding / stimulatie door geur van vers gebakken versnaperingen - All day beschikbaar (hier te verstaan als 08:00 – 16:00 uur) - Hospitality / beleving
B.4	Smartfridge met een gezond assortiment lunch & maaltijden Opdrachtnemer dient op aanvraag van Opdrachtgever een smartfridge met een gezond assortiment (lunchgerechten en maaltijden) te kunnen leveren en te exploiteren voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Zie bijlage 16 voor de inventarisatie van de Locaties die een smartfridge willen. Het assortiment dient afgestemd te worden met Opdrachtgever op basis van de dan geldende behoefte en ambities. Producten moeten afgerekend kunnen worden d.m.v. contactloos betalen of pin. De automaten zijn gedurende openingstijden van een locatie minimaal 98% operationeel. De beschikbaarheid van het assortiment is 75%. Storingen worden op werkdagen binnen 4 kantooruren na melding beoordeeld en verholpen. Uitgangspunten van de smartfridges zijn: - Concept om lange afstanden tot het bedrijfsrestaurant te overbruggen + avondvoorziening - Snelheid, maar toch vers en gezond - Pinnen en product pakken - Maaltijden voor in de avond en nacht zijn ook vereist

B.5	Werkfruit: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van gratis werkfruit voor medewerkers van DJI op de werkvloer. Dit mag via een onderaannemer geleverd worden. Het assortiment dient uit minimaal 5 soorten fruit te bestaan. Het is een vereiste dat het fruit uit het seizoen komt en aantrekkelijk wordt gepresenteerd. Zie bijlage 16 voor de inventarisatie van de Locaties die werkfruit willen.
B.6	CDV FB DJI wenst een gevarieerd assortiment fruit te ontvangen die minimaal voldoet aan de volgende eisen: Er wordt uitsluitend fruit / snack groente geleverd - eetbaar per persoon; Iedere levering in ieder restaurant bestaat uit minstens zes verschillende soorten fruit en minstens één soortsnackgroente. Van de levering bestaat 60% uit standaard fruit of groente, zoals appels, bananen, peren, komkommer, tomaatjes etc. Voor zover dat mogelijk is, wordt fruit van Nederlandse bodem geleverd. Van de levering bestaat de overige 40% uit seizoensfruit. Dit gedeelte is vrij in te vullen door de leverancier.
B.7	Aantallen Het aantal medewerkers kan gedurende de looptijd van de overeenkomst veranderen. Maar ook gedurende het jaar, bijvoorbeeld minder mensen in de schoolvakanties of rond feestdagen; Indien er een wijziging is in het aantal medewerkers, dan geeft de contractmanager van CDV FB DJI een maand van te voren door hoeveel mensen er per locatie werkzaam zijn. De aanbieder zal dan de hoeveelheden fruit aanpassen aan dit aantal. In ieder restaurant dient een afgestemde hoeveelheid fruit te worden geleverd op het aantal medewerkers. CDV FB DJI rekent 1 stuk/portie fruit per medewerker.
B.8	Kwaliteit De kwaliteit van het fruit dient te voldoen aan de onderstaande eisen: Het fruit is eetrijp en onbeschadigd op de dag van bezorging en ook een volgende dag nog vers. Daarnaast is het fruit schoon, dus vrij van aarde en ongedierte. Het fruit kenmerkt zich als lekker, aantrekkelijk, uitnodigend, vers en gevarieerd op basis van publiekelijk gangbare normen.
B.9	Verpakking Het fruit wordt op iedere locatie op 1 centrale plek geleverd in bijvoorbeeld een mand, een krat of iets anders. Deze verpakking voldoet aan de volgende eisen: Representatief en herkenbaar dat het van de fruitleverancier afkomstig is; Geschikt voor plaatsing op een tafel; Direct te gebruiken door de medewerker, dus vrij van overige verpakkingsmaterialen; Handzaam. Daarmee wordt bedoeld dat het voor onze medewerkers gemakkelijk is om in te zamelen en op te slaan. Bijvoorbeeld iets dat nestbaar is, of inklapbaar, of met handvatten en daardoor gemakkelijk te dragen; Wordt ingenomen door de leverancier en hergebruikt.
B.10	Flexibiliteit Bij CDV FB DJI is het mogelijk dat het aantal medewerkers fluctueert. CDV FB DJI dient daarom de mogelijkheid te hebben om maandelijks de hoeveelheid fruit op te schalen of af te schalen.
B.11	Feestdagen Indien een locatie van CDV FB DJI voor de medewerkers gesloten is, zal er op deze dag geen fruit worden afgenomen. Wanneer de afleverdag een feestdag is, dan vervalt de levering. Minimaal een maand van te voren worden deze uitzonderingen doorgegeven.
B.12	Facturatie Facturatie vindt achteraf plaats per maand over het aantal afgenomen stuks/porties fruit.
B.13	Prijzen De prijs kunt u invullen in het prijzenblad van het betreffende perceel. De opgegeven prijs is een all-in prijs en dient alles te omvatten, zoals: verpakken volgens verdeling locaties, verpakkingsmateriaal, bezorging, aflevering op iedere locatie, retour nemen van verpakking (mand, krat etc.).
B.14	Herkenbare medewerker Een vaste bezorger brengt het fruit naar iedere locatie. De bezorger is herkenbaar als leverancier van het fruit door een badge met logo of bedrijfskleding. Er is vaste achtervang

	voor de bezorger aanwezig, zodat er geen wisselende bezorgers zich door het pand bewegen. De bezorger en de achtervang zijn voorafgaand aan de eerste levering voorgesteld aan de Facilitair Manager van de locatie.
	Overige Uitgifte:
B.15	Op een locatie is óf een lijnbuffet óf een free flow buffet van toepassing. In overleg met de Opdrachtgever kan de traditionele opbouw van een lijnbuffet worden aangepast naar bijvoorbeeld een meer open concept. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. In bijlage 9a t/m 9f is een fotoboek opgenomen met foto's van de cateringlocaties in de huidige situatie.
B.16	Er is voldoende basis serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) en dienbladen aanwezig. Het basis serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast eigen serviesgoed te gebruiken of aan te schaffen, na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en voor eigen rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft jaarlijks bij Opdrachtgever aan welke aanvulling van basis serviesgoed, bestek, glaswerk etc. gewenst is. Aanvulling van basis serviesgoed is voor rekening van Opdrachtgever.
B.17	Opdrachtnemer dient loopt minimaal 1 x per maand een ronde door de Locaties om al het achtergebleven serviesgoed, bestek, thermoskannen, etc. te verzamelen. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden tarieven. Indien noodzakelijk kan het servies in overleg met de Locatie binnen de beveiligde omgeving worden opgehaald.
B.18	De aanschaf van servies passend bij een concept (buiten het basis- en luxe serviesgoed) is voor rekening van Opdrachtnemer en blijft in eigendom van Opdrachtnemer.
B.19	Indien gebak bij de Opdrachtnemer besteld wordt, levert deze daarbij ook, zonder extra kosten, servies en bestek.
B.20	Op onbemande cateringlocaties is niet altijd bestek en serviesgoed aanwezig. Indien op zulke locaties een bestelling wordt geplaatst met betrekking tot lunch of vergaderservice dient Opdrachtnemer alle benodigde hulpmiddelen daarvoor mee te leveren en, indien van toepassing, weer op te halen. Uitgangspunt is dat locaties zonder bemande catering geen keukenfaciliteiten hebben. Denk hierbij aan oven, frituur, koeling en voorbereidingsruimte, spoelkeuken.
B.21	Alle bemande cateringlocaties zijn voorzien van nagelvaste keukenapparatuur zoals uitgiftebuffet, koel- en vriesapparatuur, spoelkeuken, oven, frituurwand en voorbereidingsruimte. Deze apparatuur wordt beheerd en technisch onderhouden door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor aanschaf van aanvullende keukenapparatuur ten behoeve van de invulling van het aangeboden concept. Hierover vindt altijd overleg met de Opdrachtgever plaats.
B.22	Ten aanzien van technisch onderhoud en/of reparatie van apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever.
B.23	Indien op een locatie in de koffiecorner koffiemachines, die eigendom zijn van de Opdrachtgever, aanwezig zijn is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het dagelijks verzorgen en schoonmaken van de koffiemachines. In bijlage 16 is aangegeven op welke locatie een koffiecorner aanwezig is. Preventief technisch onderhoud en reparaties zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een meldingsverantwoordelijkheid t.a.v. technische storingen.
B.24	Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminals, welke geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. Opdrachtgever zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de kassasystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Tijdens de openingstijden

	van het bedrijfsrestaurant dient er, indien nodig, hulp bij eventuele onbemande kassa's aanwezig te zijn om assistentie te kunnen verlenen aan de gasten. Opdrachtnemer is gerechtigd (steekproef)controles te houden onder de lunchgebruikers.
B.25	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.
B.26	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een noodvoorziening indien door een storing contactloos of PIN betalen niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
B.27	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het aantal afrekenpunten in verhouding staat tot het aantal lunchgebruikers, indien voldoende ruimte beschikbaar is, zodat rijvorming voorkomen wordt. De doorlooptijd voor de lunchgebruiker bedraagt maximaal vijf minuten.
B.28	De Opdrachtgever is verplicht om te faciliteren in middelen die de veiligheid en werkbaarheid van de uitgifte bevorderen (verrijdbare trolleys e.d.).

C.	Assortiment / Signing / Labeling / Communicatie
C.1	Er is een bedrijfsrestaurant aanwezig op basis van zelfbediening. In het restaurant dient een gevarieerd assortiment verkrijgbaar te zijn, dat bestaat uit een aantal gangbare producten, zoals brood, beleg, zuivel en soep, dat voldoet aan het Overheidsniveau Gezonde Catering. Het assortiment maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen rekening houdend met persoonlijke voorkeuren zoals op het gebied van religie, veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. Het assortiment varieert per seizoen en bevat altijd duurzame en gezonde producten. Op verzoek zijn warme en/of koude maaltijden en dranken verkrijgbaar. De producten kunnen ook buiten het bedrijfsrestaurant te kunnen worden genuttigd. Daarom dienen en grab-and-go producten beschikbaar te zijn.
C.2	Gedurende de openingstijden van het bedrijfsrestaurant dient het overeengekomen assortiment verkrijgbaar te zijn.
C.3	Variatie in het assortiment: De Opdrachtnemer is vrij in het assortiment van zowel de bedrijfsrestaurants als Banqueting naar eigen inzicht te bepalen, zolang dit aansluit bij de eisen van CDV FB DJI. Het assortiment dat de Opdrachtnemer voert is afwisselend, gevarieerd en sluit zowel kwalitatief als financieel aan bij de wensen van de gebruikers (nationaal, internationaal, diverse geloofsovertuigingen, allergieën en diëten). Diversiteit en afwisseling in het assortiment is een belangrijke doelstelling van CDV FB DJI. Op dit onderwerp dient de Opdrachtnemer actief in te spelen. Voorbeelden die voor afwisseling kunnen zorgen zijn pop-ups die verrassen en inspireren, gerechten met een lokaal ingrediënt, themaweken, seizoen gerechten en wisselende weekmenu's.
C.4	Het assortiment mag per locatie anders van samenstelling zijn echter de prijzen van het assortiment zijn op alle locaties gelijk en marktconform.
C.5	In het kader van het Categorieplan Consumptieve Dienstverlening en het Beleidsplan CDV FB DJI vraagt de Opdrachtgever om het gezonde en duurzame aanbod in zowel de PI's als in de kantoren een prominente plek op het buffet toe te kennen tegen een gunstige prijs, t.o.v. het ongezonde aanbod. Middels het zogenaamde "nudging"-principe zal de gast richting de goedkopere, gezonde keuze geleid worden.
C.6	Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om op alle Locaties een gevarieerde, duurzame en gezonde lunchdeal te verstrekken voor € 4,50 inclusief btw. De wijze waarop Opdrachtnemer hier invulling aan geeft is onderdeel van haar conceptuitwerking en gunningscriterium 1.a. Medewerkers moeten iedere dag uit een andere lunchdeal kunnen kiezen. De lunchdeal bestaat uit ten minste 3 componenten zoals bijvoorbeeld: een wrap, belegd brood, soep, zuivel of plantaardige dranken, fruit, salade etc. en mag gevarieerd door Opdrachtnemer ingevuld

	worden. Kraanwater met een schijf fruit en/of kruiden maakt geen deel uit van de lunchdeal. Richtlijn voor de lunchdeal is het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum, waarbij dagelijks ook een vegetarisch of een veganistische variant wordt aangeboden. De lunchdeal wordt prominent gepresenteerd in het bedrijfsrestaurant en duidelijk omschreven. De Opdrachtgever doet bij de invulling van de lunchdeal een beroep op de creativiteit van de cateraar.
C.7	Opdrachtnemer dient náást de lunchdeal, invulling te geven aan de betaalbaarheid van in ieder geval één betaalbaar alternatief conceptidee. (zie bijlage 4 - Kwaliteitscriterium 1a.)
C.8	Bij structureel nee-verkoop van het overeengekomen aanbod dient Opdrachtnemer na het eerste operationele overleg waarin dit onderwerp naar voren komt, binnen 3 weken een plan van aanpak aan te bieden. Indien dit plan van aanpak niet voor een oplossing van de nee-verkoop zorgt is Opdrachtgever bevoegd een korting van 5% op de aanneemsom hiervoor in mindering te brengen.
C.9	Prijslijsten zijn altijd aanwezig en duidelijk zichtbaar.
C.10	Opdrachtnemer verstrekt gratis kraanwater in het bedrijfsrestaurant en koffiecorner.
	Signing / Labeling
C.11	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 vermelding.
C.12	Opdrachtnemer dient de gasten duidelijk fysiek en digitaal te informeren over de ingrediënten, de voedingswaarde en de allergenen van de producten, het menu en de prijzen bij producten.
C.13	Opdrachtnemer dient de bezoekers van het bedrijfsrestaurant duidelijk te informeren over de CO ₂ -uitstoot per gerecht.
C.14	Eventuele reclame-uitingen mogen alleen na toestemming van Opdrachtgever worden aangebracht. De kosten voor de reclame-uitingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. 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. In te zetten apparatuur en/of automaten mogen ook niet voorzien zijn van reclame-uitingen. Reclame-uitingen dienen in lijn te zijn met Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om reclame-uitingen die hier niet aan voldoen te verwijderen.
	Communicatieplan
C.15	CDV FB DJI vindt het belangrijk haar medewerkers en bezoekers op de hoogte te houden van interessante en nieuwswaardige ontwikkelingen ten aanzien van de Cateringdienstverlening. Op dit moment ontbreekt het aan een gedegen plan van aanpak om deze doelstelling te realiseren. Het is mogelijk dat de Afdeling Communicatie periodiek berichten plaatst over de Cateringdienstverlening op het intranet van DJI. CDV FB DJI verwacht een actieve rol van de Opdrachtnemer bij het aanleveren en bedenken van content voor deze berichten, het beschikbaar stellen van producten en middelen ten behoeve van acties en het (mede)organiseren van deze acties. Het inzetten van communicatiemiddelen dient te allen tijde in overleg met Opdrachtgever plaats te vinden.

D.	Gezond aanbod / Vitaliteit Het Voedingscentrum heeft richtlijnen opgesteld waarmee men schoolkantines, sportkantines en bedrijfsrestaurants gezonder maakt: de Richtlijnen Gezondere Kantines. In de richtlijnen wordt op twee manieren naar de kantine gekeken: op productniveau van het totale aanbod en de uitstraling van de kantine. Het doel van de Richtlijnen is het stimuleren van de gezonde keuze volgens de Richtlijnen van de Schijf van Vijf.
D.1	Opdrachtgever confirmeert zich tijdens de contractduur minimaal aan het Overheidsniveau Gezonde Catering, conform de definities van het Voedingscentrum, waarbij bezoekers van het bedrijfsrestaurant en de koffiecorner verleid worden tot de betere keuze. Zie svp de link: Overheidsniveau Gezonde Catering.pdf (voedingscentrum.nl)
D.2	De Opdrachtnemer presenteert een gezond aanbod en zorgt ervoor dat de eetgelegenheid een gezonde uitstraling heeft, zoals beschreven in de Richtlijnen Gezondere Kantines 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 smartfridges. 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.
D.3	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: Overheidsniveau Gezonde Catering.pdf (voedingscentrum.nl) Verificatie Opdrachtnemer voldoet bij aanvang van het contract aan het niveau Zilver. De kantinescans of vergelijkbare methodes om aan te tonen dat aan de richtlijnen wordt voldaan zullen in Q1 van het 1^e contractjaar plaatsvinden. Opdrachtnemer dient documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria.
D.4	Opdrachtnemer overhandigt minimaal 1 x per jaar een rapportage van de Kantinescan én de beoordeling van het Voedingscentrum inclusief de ingestuurde foto's zodat geverifieerd kan worden of er foto's van de daadwerkelijke situatie zijn ingestuurd.

E.	Banqueting
Banqueting, Reserveren en Annuleren	
E.1	Na gunning volgt vastlegging van het assortiment in een banquetingmap met daarin de bij Inschrijving afgegeven prijzen en uurtarieven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het assortiment en het onderhoud van de banquetingmap. Opdrachtnemer voorziet de Opdrachtgever jaarlijks van een update van de banquetingmap en indexering. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste tarieven, inhoud en het onderhoud van de banquetingmap en bepaalt de verdere invulling van het assortiment i.o.m. Opdrachtgever. Mutaties worden 1x per jaar in juli doorgevoerd in samenspraak met Opdrachtgever.
E.2	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende banquetingproducten aan te bieden: • Ontbijt • Vergaderservice (koffie/thee service) • Gesorteerd gebak / taart • Lunch A (veganistisch), B (vegetarisch) en C (luxe vegetarisch) • Pauzeplein: het pauzeplein ligt in de nabijheid van vergaderruimtes en is een centrale ruimte waar het eten en drinken voor groepen (banqueting) klaarstaat. Het pauzeplein beschikt tevens over koffieautomaten en vers watervoorzieningen. Een pauzeplein kan daarnaast ingezet worden om piekbelasting tijdens de lunch op te vangen van een selfservice restaurant en/of een barista bar. Zie svp de link: Pauzeplein: minder verspilling én betere lunches Nieuwsbericht Denk Doe Duurzaam • Gedekte lunch • Borrelarrangement (borrelwagen) zonder bediening: Inzet van een borrelwagen zonder bediening tegen een Vaste Integrale Verrekenprijs per persoon op basis van 4 consumpties per persoon inclusief koude hapjes/ snacks (3 stukjes per persoon); Extra toelichting: Borrelwagen zonder bediening (inclusief verbruik) bestaat uit: Diverse frisdranken, mineraalwater, vruchtensap, huiswijn en bier. Pinda's, per schaalte à 5 personen – koude hapjes/snacks (3 p.p.). • Receptie arrangement met bediening: Verzorgen van een receptie of bijeenkomst met bediening tegen een Vaste Integrale Verrekenprijs per persoon op basis van 5 consumpties per persoon inclusief koude hapjes/snacks (2 per persoon) en gemengde frituurhapjes (2 per persoon). Gebaseerd op een tijdsduur van 1,5 uur, dus inclusief 1,5 uur bediening; Extra toelichting: Receptiearrangement inclusief 1,5 uur bediening bestaat uit: Diverse frisdranken, mineraalwater, vruchtensap, huiswijn en bier. Pinda's en zoute koekjes – koude hapjes/snacks (2 p.p.) – gemengde frituurhapjes (2 p.p.). • Flesjes / blikjes frisdrank en vruchtensap • Verzorging van (maatwerk-)evenementen • Overwerkmaaltijden Uitgangspunt voor het verstrekken van bittergarnituren en frisdranken is dat dit in het kader van de Richtlijn Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum dient plaats te vinden.
E.3	Het banqueting assortiment bevat altijd duurzame en gezonde producten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen en religieuze voorkeuren.
E.4	Optie voor een 100% plantaardige banqueting lunch:

	Er is een 100% plantaardige lunch optie beschikbaar in de banquetingmap. Deze optie wordt als eerste in banquetingmap + bestelsysteem weergegeven. De standaard lunch is vegetarisch, vis/vlees is optioneel.
E.5	De prijs van de plantaardige lunch moet goedkoper zijn dan de duurste "reguliere" vergaderlunch met als doel om de plantaardige lunch te bevorderen.
E.6	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van Opdrachtgever extra Cateringdienstverlening buiten kantoortijden. Na akkoord van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hier extra kosten voor in rekening brengen.
E.7	Opdrachtnemer zorgt voor een passende oplossing (online service platform) voor de vergaderlocaties zonder bedrijfsrestaurant. Voor deze vergaderlocaties dient Opdrachtnemer een dienst beschikbaar te hebben waarmee lunches en maaltijden leverbaar zijn.
E.8	Opdrachtnemer levert op bestelling banqueting in de vergaderzalen, pauzepleinen en andere daarvoor aangewezen ruimten. Deze service dient geleverd te kunnen worden op werkdagen tussen 07:00 – 18:00 uur. Let op de gemiddelde omsteltijden verschillen per locatie en zijn soms kort.

E.9	Om een verzorging op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteert Opdrachtgever reserverings- en annuleringstermijnen voor banqueting. Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de tabel hieronder opgenomen termijnen:																																	
	<table><tr><th>Banqueting activiteit</th><th>Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip</th><th>Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip</th></tr><tr><td>Vergaderservice koffie & thee</td><td>Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur</td><td>Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang</td></tr><tr><td>Vergaderlunch</td><td>Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr><tr><td>Gebak of taart bestellen</td><td>Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 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</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr><tr><td>Borrelarrangement tot 50 pers. zonder pers.</td><td>Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr><tr><td>Receptie van 50 – 100 pers met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Receptie vanaf 100 pers. met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Buffet warm/koud</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Maatwerk opdrachten</td><td>14 dagen voorafgaand</td><td>Tot 5 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr></table>	Banqueting activiteit	Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip	Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip	Vergaderservice koffie & thee	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang	Vergaderlunch	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur	Gebak of taart bestellen	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur	Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 12:00 uur	Kan niet geannuleerd worden	Ontbijtservice	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 12:00 uur	Borrelarrangement tot 50 pers. zonder pers.	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur	Receptie van 50 – 100 pers met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Receptie vanaf 100 pers. met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Buffet warm/koud	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Maatwerk opdrachten	14 dagen voorafgaand	Tot 5 werkdagen 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	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang																																
Vergaderlunch	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur																																
Gebak of taart bestellen	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur																																
Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 12:00 uur	Kan niet geannuleerd worden																																
Ontbijtservice	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 12:00 uur																																
Borrelarrangement tot 50 pers. zonder pers.	Voorafgaande werkdag tot 12:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur																																
Receptie van 50 – 100 pers met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Receptie vanaf 100 pers. met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Buffet warm/koud	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Maatwerk opdrachten	14 dagen voorafgaand	Tot 5 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																
E.10	Reserveringen en (storings)meldingen lopen via het systeem van Opdrachtgever. Het huidige systeem is het Facilitair Portaal. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van aanvragen en verzoeken. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het tijdig in het systeem administratief gereed melden van aanvragen en verzoeken op basis van de geleverde services. Opdrachtnemer neemt alle no-shows op in het systeem.																																	
E.11	Ook buiten de reguliere openingstijden dienen incidenteel maaltijden en dranken te worden verzorgd. Het betreft ontbijtservice en maaltijden bij overwerk.																																	
E.12	Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de vergaderzalen en andere ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst indien dit wenselijk is.																																	
E.13	Opdrachtnemer levert op bestelling kannen koffie & thee en gratis karaffen water in de vergaderzalen en andere daarvoor aangewezen ruimten. Deze service dient geleverd te kunnen worden op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur.																																	
E.14	Verstrekking van koffie en thee geschiedt middels porseleinen serviesgoed en daarvoor ter beschikking gestelde thermoskannen. Tevens dienen toebehoren te worden verstrekt zoals biologische (riet)suiker, zoetjes en koffiemelk.																																	
E.15	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.16	Er worden drie soorten dienstverlening onderscheiden m.b.t. borrels en evenementen : 1. Inzet van een borrelarrangement zonder bediening 2. Verzorgen van een receptie of borrel met bediening 3. Verzorgen van evenementen (maatwerk)																																	

E.17	In de banquetingmap zijn 2 vaste receptie / borrel arrangementen opgenomen die naar wens kunnen worden aangevuld met maatwerkaanvragen. Het verzorgen van evenementen, wordt gezien als maatwerk. Voor maatwerkopdrachten zal Opdrachtnemer een passende offerte uitbrengen.
E.18	Opleidingsinstituten (met en zonder bedrijfsrestaurant) Nederland telt vier Opleidingsinstituten (OI) van DJI. Alle vier vallen deze OI's binnen deze scope. Twee OI's, namelijk Den Haag en Nieuwegein, hebben een bedrijfsrestaurant, de andere twee (Eindhoven en Veenhuizen) hebben dat niet en maken gebruik van alternatieve cateringvormen. In de beoogde situatie is het gewenst dat de vaste leverancier ook deze locaties (Eindhoven en Veenhuizen) voorziet van vergaderlunches. Dit mag via een onderaannemer. OI locaties zijn locaties waar fysieke trainingen worden gegeven en dan is een stevige maaltijd van belang. In de banquetingmap zijn 2 vaste lunch arrangementen voor de Opleidingsinstituten opgenomen die naar wens kunnen worden aangevuld met maatwerkaanvragen.
E.19	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 van 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.20	De in de banquetingmap opgenomen tarieven voor personeelskosten zijn vaste tarieven per functie per uur, per half uur, per (service)kwartier exclusief btw. De tarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden tarieven.
E.21	Voor grotere evenementen, waar catering een onderdeel is van het evenement, met een geschatte waarde hoger dan € 3.000,- 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.
E.22	Als een externe partij gebruik maakt van de ruimte van Opdrachtgever dienen hier met de Opdrachtnemer afspraken over te worden gemaakt. De externe partij en Opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor het weer schoon opleveren van de gebruikte cateringruimten.
E.23	Wijzigingen in de banquetingmap worden pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

F.	MAATWERK VOOR DE VERGADERLOCATIES ZONDER BEDRIJFSRESTAURANT
F.1	Op onbemande locaties is sprake van een alternatieve lunchvoorziening tussen de middag. In dat geval hangt het assortiment af van de nadere invulling op basis van de Locatie en het aantal lunchgebruikers. Hierbij wordt gekeken naar lokale mogelijkheden en of dit commercieel rendabel is. Er moet altijd een mogelijkheid zijn om te kunnen op- en afschalen
F.2	Het aanbod / de arrangementen dienen gevarieerd te zijn. Zie hiervoor ook eis 1.d.
F.3	De dienstverlening biedt continuïteit, dat wil zeggen dat het bestelproces in ieder geval gedurende kantoortijden beschikbaar is en dat bestellingen tijdig worden geleverd.
F.4	Momenteel is het percentage voedselverspilling van de vergaderlunches hoog. In de beoogde situatie dient dit percentage teruggedrongen te worden. Zie hiervoor ook eis 1.b – KPI 3
F.5	In het geval u gaat samenwerken met een lokale partner, dient de partner aan de doelstellingen van CDV FB DJI te kunnen voldoen.

F.6	Om verspilling tegen te gaan moeten de aantallen uiterlijk de dag voor de uitvraag tot uiterlijk 16:00 uur nog gewijzigd kunnen worden.
F.9	Voor de vergaderlocaties is het mogelijk om de lunches te bestellen via het Facilitair Portaal van DJI.
F.10	De vergaderlunches worden per Locatie separaat gefactureerd.

G.	Lunches voor de wachtenden van de IND De locatie IND Ter Apel is een zogenaamde specialty locatie binnen de scope en heeft een enigermate afwijkende dienstverlening dan de overige locaties binnen de scope. Op het terrein van de IND is o.a. ook het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) gevestigd. De IND en het COA werken nauw samen met elkaar
G.1	Het dagelijks (maandag t/m vrijdag) verstrekken van eenvoudige broodjes en krentenbollen, melk en los fruit voor de wachtende aanvragers van de IND over meerdere wachtruimten. Voor deze producten stuurt de Opdrachtnemer maandelijks een separate factuur naar de Opdrachtnemer.
G.3	De broodjes worden per stuk verpakt en aangeboden in omdozen / omverpakking

H.	Calamiteitencatering
H.1	Opdrachtnemer dient bestellingen te kunnen leveren in geval van calamiteiten. Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: incidenten binnen en buiten reguliere cateringwerk tijden.
H.2	Het leveren van Cateringdienstverlening in het geval van een calamiteit of crisissituatie, binnen 3 uur na aanvraag.
H.3	Calamiteitenservice bestaat onder andere uit: ontbijt, lunch of een warme maaltijd. Het ontbijt en de lunch betreft de aangeboden varianten in de banquetingmap. Voor een warme maaltijd geldt dat dit op basis van maatwerk zal gaan in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
H.4	Opdrachtnemer dient: - te beschikken over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient na gunning ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever); - bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, veiligheidsregels, adresgegevens en overige relevante informatie; - de Opdrachtnemer dient voor de inzet van personeel bij calamiteiten ervoor zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van de reguliere activiteiten/werkzaamheden.
H.5	Voor calamiteiten dient Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor een calamiteitenlijn, zodat zij altijd beschikbaar/ oproepbaar is voor aanvullende dienstverlening (ook in weekenden en avonden).

I.	Financiële eisen, Indexering, Elektronisch Bestellen & Factureren (EB&F)
	Financiële eisen
I.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, kosten bedrijfskleding, aanpassing bestaande infrastructuur, kosten investeringen, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking aan Kantinescans en kwaliteitscontroles, kosten biobased disposables, kosten signing / reclame uitingen, kosten schoonmaakmiddelen- en materialen, kosten serviesrondes, kosten MVO, kosten social return, kosten kassasystemen, kosten abonnement mobiele telefoon, kosten betalen pin/contactloos betalen, kosten VOG,

	kosten voor het slijpen van messen en overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Opdrachtgever wil niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten. *Uitgezonderd: - kosten voor nagelvaste investeringen ten behoeve van de nieuwe concepten (bouwtechnisch en vast van aard) worden door de Opdrachtgever zelf gedragen en zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever; - kosten voor locatie specifiek inventaris ten behoeve van de nieuwe concepten (zoals bijvoorbeeld meubilair en standaard serviesgoed) worden door de Rijksoverheid zelf gedragen en zijn en blijven eigendom van de Rijksoverheid.
I.2	Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal te cateren Locaties wijzigen, zie hiervoor paragraaf 2.6 van het Aanbestedingsdocument. 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, die gebruikt worden bij toekomstige mutaties (op- en afschalen van de dienstverlening en/of Locaties). Voor iedere toekomstige mutatie is het uitgangspunt dat hiervoor een voorstel aan Opdrachtgever moet worden voorgelegd op basis van een gespecificeerde/open calculatie inclusief onderbouwing.
I.3	Een aantal prijzen van de banqueting worden bij de aanbesteding in de financiële beoordeling meegenomen. 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.
I.4	Indien er door uitval, in verband met een technische storing aan koelkast en/of diepvriesinstallatie, derving ontstaat, kan Opdrachtnemer deze schade bij Opdrachtgever verhalen tegen de inkoopwaarde.
	Indexering
I.5	De overeengekomen vaste aanneemsom, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting en de prijs van de lunchdeal en het alternatieve, betaalbare concept naast de lunchdeal zijn vast tot 1 juli 2025. De tarieven en aanneemsommen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 juli 2025) geïndexeerd worden conform de volgende index: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723 Indexering van de vaste aanneemsom, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting, de 'lunchdeal' en het alternatieve, betaalbare concept naast de lunchdeal geschiedt op basis van het CBS Indexcijfer <i>Consumentenprijzen Prijsindex, Groep 111200 Kantinediensten</i>.
I.6	Indexering van de uurtarieven voor personele inzet op afroep bij bijeenkomsten op basis van het CBS Indexcijfer CAO Lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, I Horeca. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1582636463187 Filter op: I Horeca (onder bedrijfstakken 1^e digit)
I.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.
I.8	Een verzoek tot indexering dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk worden ingediend met onderbouwing bij de Contractmanager Categoriemanagement. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe vaste aanneemsommen, vaste verrekentarieven en de prijs van de lunchdeal van kracht, vanaf 01 juli van ieder nieuw jaar (voor het eerst op 1 juli 2025). Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De indexcijfers staan op internet https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/
I.9	De prijzen voor het overige assortiment worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.

	Elektronisch Bestellen & Factureren (EB&F)
I.10	Indien een Deelnemer voor zijn bestel- en inkoopproces gebruik maakt of gaat maken van een digitaal systeem gelden de navolgende eisen:
I.11	Opdrachtgever stuurt uitsluitend elektronische facturen (e-facturen) naar de Opdrachtgever. Een e-factuur is een gestructureerd elektronisch bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Voor meer informatie over e-factureren, zie: https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen .
I.12	Opdrachtnemer is na gunning gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehouden alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde en komende handmatige en geautomatiseerde inkoopssystemen voor leveringsbegeleiding in te zetten.
I.13	De Opdrachtgever berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met een e-facturatiesysteem. De kosten die Inschrijver in dit verband vóór gunning en in de toekomst maakt, zijn voor eigen rekening.
I.14	Opdrachtnemer dient maandelijks één verzamelfactuur aan te leveren, per locatie, die bestaat uit de volgende de 4 onderdelen: 1) voor de vaste aanneemsom per locatie 2) banqueting activiteiten per locatie met vermelding van kostenplaatsnummers en naam afnemers 3) voor maatwerkopdrachten voor de vergaderlocaties 4) smartfridges per locatie Indien gedurende de contractperiode Opdrachtgever wenst dat de factuurstromen wijzigen, dan werkt Opdrachtnemer hier zonder meerkosten aan mee. Bij factuur 2 en 3 en 4 dient een duidelijke specificatie uit het Facilitair Portaal opgenomen te worden die gelijk is aan de factuur. De specificatie uit het FMIS is leidend. Specificaties uit andere systemen worden niet betaalbaar gesteld. 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.
I.15	De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten: 1. Ingrediëntkosten 2. Personeelskosten: Het aantal in te zetten uren per functie maal het gehanteerde uurtarief. Opdrachtnemer hanteert voor de personeelsinzet vaste tarieven per functie per uur exclusief btw. De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden tarieven voor het vaste personeel. Dit betreft het uurtarief voor: • Cateringmedewerker/bediening • Cateringmanager • Kok • Gastheer/vrouw 3. Overige kosten: huur van (hulp)middelen, materialen, etc. Dit dient duidelijk gespecificeerd te worden en niet weggeschreven te worden onder één kopje 'overige kosten'. De opgegeven prijzen dienen marktconform te zijn. Op iedere offerte dient duidelijk aangegeven te zijn, welk btw percentage op welk gedeelte van de offerte van toepassing is.

I.16	Elektronisch factureren Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering. <i>Manieren van e-factureren</i> Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen. Voor nu gelden onderstaande opties: 1. via een DigiPoort aansluiting 2. via het netwerk Peppol 3. via het leveranciersportaal Bekijk de video op de website: Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl). <i>1. DigiPoort</i> De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius <i>2. Peppol</i> Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/ <i>3. Leveranciersportaal</i> U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.
I.17	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Opdrachtgever worden gedragen door Opdrachtnemer.
I.18	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van het product door Opdrachtnemer.
I.19	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
I.20	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
I.21	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
I.22	Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving een (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
I.23	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopstelsels voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Opdrachtnemer, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.

I.24	Opdrachtnemer kan na gunning op verschillende wijzen met Opdrachtgever communiceren. Dit kan via het Leveranciersportaal, DigiPoort of middels Peppol. Opdrachtnemer dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Opdrachtgever te kunnen communiceren.
I.25	Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Digipoort /Peppol binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Digipoort/Peppol heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer.
I.26	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.

J.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen In Hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document zijn de volgende doelstellingen van de Rijksoverheid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen omschreven: Het Rijk wil als organisatie:  klimaatneutraal zijn in 2030 (thema klimaat)  50% minder primair grondstoffengebruik realiseren in 2030 en volledig circulair zijn in 2050 (thema circulair)  arbeidsparticipatie stimuleren, onder meer door het creëren van 5000 participatiebanen (thema social return)  internationale productieketens verduurzamen door middel van het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu (thema internationale sociale voorwaarden)  innovaties stimuleren onder meer door op te treden als launching customer (thema innovatie)
	Doelstellingen:
J.1	 Klimaatneutraal zijn in 2030: De doelstelling is om inzicht te hebben in de CO₂-uitstoot van de eigen bedrijfsvoering op de Locatie van de opdrachtgever en deze gedurende de contractperiode te verlagen. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de CO₂-prestatieladder (niveau 1, 2 of 3). Opdrachtgever stimuleert alle Opdrachtnemers om concreet invulling te geven aan klimaat neutrale dienstverlening voor de Cateringdienstverlening met als ambitie per 2027 en als eis per 2030. Middels gunningscriterium 1.b – KPI 2 van het Aanbestedingsdocument geeft Opdrachtnemer hier invulling aan. De invulling en realisatie wordt opgenomen in een KPI en per kwartaal via een realtime dashboard gemonitord, waarbij uitgegaan wordt van een CO₂-reductie in 2027 met minimaal 75% ten opzichte van de 0-meting die in 2024 is uitgevoerd. Opdrachtgever stimuleert het beperken van de CO₂-uitstoot en acht het terugdringen van de CO₂-uitstoot noodzakelijk. De uitvoer van de metingen wordt uitgevraagd bij de Opdrachtnemer, na afronding van de implementatieperiode. CDV FB DJI vraagt de Opdrachtnemer te kunnen rapporteren en daarmee gegevens aan kan leveren voor de certificering van DJI naar trede 4 en 5 van de CO₂-prestatieladder gedurende de looptijd van het contract.
J.2	 Circulariteit: Opdrachtnemer dient als onderdeel van de inschrijving (zie Gunningscriterium 1.b – KPI 3) een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis gedurende de contractperiode. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden 50% minder primair grondstoffengebruik realiseren in 2030 en volledig circulair zijn in 2050. Het contract moet optimaal bijdragen aan de transitie naar een duurzame (waaronder circulaire) catering. Het gaat om een transitie naar meer biologische/fairtrade, lokale/regionale, uit het seizoen afkomstig en plantaardige producten. En minder verspilling en afval. Bij circulaire catering gaan we van verbruik van grondstoffen en hulpbronnen naar gebruik van grondstoffen en hulpbronnen. De waarde van materialen en producten blijft zoveel mogelijk behouden. Producten worden optimaal gebruikt. We vragen om optimale, transparante samenwerking met ketenpartners.

	CDV FB DJI sluit aan bij het Rijksbeleid. Dit betekent dat de uitgangspunten in het document "Naar een circulaire Categorie Consumptieve Dienstverlening, zie hiervoor bijlage 17, meegenomen worden in het formuleren van KPI 3 – Circulaire catering. Dit geldt ook voor de MVI criteria www.mvicriteria.nl
J.3 	Arbeidsparticipatie stimuleren <u>Social return</u> Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op de ureninzet. Opdrachtnemer dient als onderdeel van de inschrijving (zie Gunningscriterium 1.b – KPI 4) een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis gedurende de contractperiode. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return. De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over het contract te halen waarde van de ureninzet. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen: a) Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, Wsw en Wajong). 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 Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. g) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. h) Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). i) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. j) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. k) Statushouders. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever (zie bijlage 22). <i>Toelichting</i> Let op dat dit een kostenverhogende maatregel is. Omdat er geen verdringing plaats mag vinden is dit een extra personeelslid. Daarnaast dient een SR 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.															
J.4 	Internationale productieketens verduurzamen door middel van het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu															
J.5 	Innovaties in duurzaamheid stimuleren onder meer door op te treden als launching customer: Het onderwerp innovaties in duurzaamheid stimuleren zal worden opgenomen als vast onderdeel in de strategische overleggen. Op deze manier wil FB DJI ruimte creëren om met elkaar om te innoveren gedurende het contract.															
J.6 	Ten aanzien van blockchain wenst Opdrachtgever t.z.t. een pilot met blockchain te willen doen. Opdrachtgever zal t.z.t. gevraagd worden daarvoor een specifieke offerte uit te brengen.															
	In Hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document zijn de volgende <u>aanvullende</u> doelstellingen van CDV FB DJI op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen omschreven: <table><tr><th>Thema Klimaat: </th><th>Thema Circulair: </th><th>Thema Internationale Sociale Vaardigheden </th></tr><tr><td>Eiwittransitie</td><td>Terugdringen van niet duurzame mono-verpakkingen</td><td>Eerlijke handel: Gecertificeerde risico producten</td></tr><tr><td>100% vegetarische banquetingmap</td><td>Voedselverspilling terugdringen</td><td>Risicoproducten ISV aanpak</td></tr><tr><td>Milieubelasting van groente en fruit</td><td>Biobased / recycled disposables</td><td></td></tr><tr><td></td><td>Banqueting verspilling terugdringen (introductie pauzeplein?)</td><td></td></tr></table>	Thema Klimaat: 	Thema Circulair: 	Thema Internationale Sociale Vaardigheden 	Eiwittransitie	Terugdringen van niet duurzame mono-verpakkingen	Eerlijke handel: Gecertificeerde risico producten	100% vegetarische banquetingmap	Voedselverspilling terugdringen	Risicoproducten ISV aanpak	Milieubelasting van groente en fruit	Biobased / recycled disposables			Banqueting verspilling terugdringen (introductie pauzeplein?)	
Thema Klimaat: 	Thema Circulair: 	Thema Internationale Sociale Vaardigheden 														
Eiwittransitie	Terugdringen van niet duurzame mono-verpakkingen	Eerlijke handel: Gecertificeerde risico producten														
100% vegetarische banquetingmap	Voedselverspilling terugdringen	Risicoproducten ISV aanpak														
Milieubelasting van groente en fruit	Biobased / recycled disposables															
	Banqueting verspilling terugdringen (introductie pauzeplein?)															
J.7 	Ten aanzien van deze doelstellingen eist Opdrachtgever minimaal het volgende: Klimaatneutraal zijn in 2030: eiwittransitie Opdrachtnemer dient als onderdeel van de inschrijving (zie Gunningscriterium 1.b – KPI 2) een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis gedurende de contractperiode. 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 100% te behalen en overige assortiment minimaal 60%. De cateraar maakt een plan met acties en tussendoelen waarmee de verschuiving wordt gerealiseerd. Voor het Herman Gortercomplex geldt een uitzondering vanaf aanvang contract, namelijk 80% plantaardig. Deze uitzondering voor het HGC is dus een verzwaring van de eis. 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. <i>Voor de inkoop van enkelvoudige producten:</i> Hoeveelheid dierlijke eiwitten (o.b.v. kilogram van de enkelvoudige producten) Hoeveelheid plantaardige eiwitten (o.b.v. kilogram van de enkelvoudige producten) 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>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) Doel van deze indicatoren is om inzicht te krijgen in de verhouding dierlijke en plantaardige producten in de inkoop van de meervoudige producten.
J.8 	Klimaatneutraal zijn in 2030: 100% vegetarische banquetingmap Standaardmenu banqueting map De Inschrijver dient te beschrijven wat hij in het standaardmenu voor vergaderlunches (banqueting map) zal serveren. Het standaardmenu bij de start van de overeenkomst mag alleen vegetarische en veganistische (100% plantaardige) opties bevatten. Niet vegan/vega opties moeten op verzoek door Opdrachtnemer worden aangeboden. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever.
J.9 	Klimaatneutraal zijn in 2030: Milieubelasting van groente en fruit 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://keurmerken.milieucentraal.nl Op het moment van inkoop heeft 80% van het groente en fruit een A of B label.
J.10 	Circulariteit : Terugdringen van niet duurzame mono-verpakkingen Onder een mono-verpakking verstaan we verpakkingen waar één portie product in is verpakt. Denk hierbij aan botercupjes, plakjes vlees en kaas, pindakaas, hagelslag etc. Door het gebruik van deze mono-verpakkingen neemt het grondstofgebruik, de hoeveelheid verpakkingsafval en de bijbehorende milieu-impact toe. Wanneer deze verpakkingen worden teruggedrongen en er meer gebruik wordt gemaakt van bulkverpakkingen of duurzame verpakking verminderd het verpakkingsafval en/ of neemt de milieu-impact af. CDV FB DJI eist een bedrijfsrestaurant én banqueting zonder mono-verpakkingen en disposables. Dit met uitzondering van servetten en wettelijk verplichte of noodzakelijke disposables. Noodzakelijk wil zeggen dat er geen verantwoord alternatief mogelijk is. Opdrachtnemer dient als onderdeel van de inschrijving (zie Gunningscriterium 1.b – KPI 3) een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis gedurende de contractperiode. Mogelijkheden om mono-verpakking terug te dringen: - Probeer allereerst afval te voorkomen. Houd rekening met de aan te bieden voorraad in verband met voedselverspilling. Presenteer in kleinere charges.

	- Biedt eventueel als opdrachtgever afwas- en afsluitbaar mono-servies aan zoals bijvoorbeeld mini-weckpotjes wanneer het servies in beheer van de Opdrachtgever is. - Mogelijke presentatie per productgroep: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Product of productgroep:</th><th>Presentatie mogelijkheid in buffet:</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kaas en vleeswaren</td><td>Schalen</td></tr> <tr> <td>Smeerbaar broodbeleg zoals pindakaas/ jam</td><td>Grote potten</td></tr> <tr> <td>Boter</td><td>Onverpakt als rozet</td></tr> <tr> <td>Broodsalades en spreads (aangeleverd in bulk verpakking) Hummus, tonijnsalade, filet americain etc.</td><td>Ompakken naar duurzame afgesloten variant, bijvoorbeeld mini weckpotjes</td></tr> <tr> <td>Dranken</td><td>Drinkkartons Dispensersystemen Handmatig uitschenken uit 1 of 1,5 liter flessen</td></tr> <tr> <td>Sauzen & dressing</td><td>Tube of fles</td></tr> <tr> <td>Koffiemelkcups</td><td>In pak of fles</td></tr> <tr> <td>Suiker</td><td>Dispenser</td></tr> <tr> <td>Fruitsalades</td><td>In schalen</td></tr> </tbody> </table> - Op kleine cateringlocaties kunnen mono-verpakkingen verspilling voorkomen. Probeer dan om mono-verpakkingen, waar mogelijk, uit 1 grondstof te laten bestaan en zorg dat deze wordt afgevoerd in de juiste afvalstroom. Wanneer dit het geval is, leg dit dan vast in de aangeleverde rapportage.	Product of productgroep:	Presentatie mogelijkheid in buffet:	Kaas en vleeswaren	Schalen	Smeerbaar broodbeleg zoals pindakaas/ jam	Grote potten	Boter	Onverpakt als rozet	Broodsalades en spreads (aangeleverd in bulk verpakking) Hummus, tonijnsalade, filet americain etc.	Ompakken naar duurzame afgesloten variant, bijvoorbeeld mini weckpotjes	Dranken	Drinkkartons Dispensersystemen Handmatig uitschenken uit 1 of 1,5 liter flessen	Sauzen & dressing	Tube of fles	Koffiemelkcups	In pak of fles	Suiker	Dispenser	Fruitsalades	In schalen
Product of productgroep:	Presentatie mogelijkheid in buffet:																				
Kaas en vleeswaren	Schalen																				
Smeerbaar broodbeleg zoals pindakaas/ jam	Grote potten																				
Boter	Onverpakt als rozet																				
Broodsalades en spreads (aangeleverd in bulk verpakking) Hummus, tonijnsalade, filet americain etc.	Ompakken naar duurzame afgesloten variant, bijvoorbeeld mini weckpotjes																				
Dranken	Drinkkartons Dispensersystemen Handmatig uitschenken uit 1 of 1,5 liter flessen																				
Sauzen & dressing	Tube of fles																				
Koffiemelkcups	In pak of fles																				
Suiker	Dispenser																				
Fruitsalades	In schalen																				
J.11 	Circulariteit: Voedselverspilling terugdringen Opdrachtnemer dient als onderdeel van de inschrijving (zie Gunningscriterium 1.b – KPI 3) een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis gedurende de contractperiode. Meting en rapportage voedselverspilling De ambitie van Opdrachtgever is dat het restaurant in 2030 geen restafval meer produceert door hergebruik van overgebleven reststromen. Opdrachtgever stimuleert Opdrachtnemer om concreet invulling te geven aan vermijdbare voedselverspilling met als ambitie in 2027 een reductie met minimaal 75% ten opzichte van de 0-meting die in 2024 uitgevoerd dient te worden. De Opdrachtnemer beschikt over schriftelijke procedures waarin de door hem toegepaste beste praktijken voor het voorkomen van voedselverspilling worden beschreven. Daarnaast meet de Opdrachtnemer alle voedselverspilling en rapporteert hierover periodiek aan de Opdrachtgever, uitgedrukt in kilogram verspild voedsel dat voor menselijke consumptie was bedoeld, en reduceert de verspilling maximaal middels een jaarlijks verbeterplan. Er is sprake van voedselverspilling, als voedsel dat voor menselijke consumptie bedoeld is, hier niet voor wordt gebruikt, waarbij voor de kwantificering van verspilling in kilogrammen rekening wordt gehouden met de mate van de hoogwaardige verwaarding volgens de ladder van Moerman¹. Bijbehorende contractbepaling De Opdrachtnemer meet alle voedselverspilling en rapporteert hierover periodiek aan de Opdrachtgever.																				
J.12 	Circulariteit: Biobased / recycled disposables Biobased / recycled disposables: Het doel van deze KPI is zo min mogelijk disposables. De Opdrachtnemer dient aan te geven op welke manier de door hem gekozen disposables na gebruik kunnen worden ingezameld en verwerkt, bijvoorbeeld via recyclen, vergisten, composteren of verbranden. De Opdrachtnemer zegt toe medewerking te verlenen aan het afvalverwerkingsplan van de Opdrachtgever.																				

¹ [ladder van moerman Archieven - Samen Tegen Voedselverspilling](#)

J.13 	Circulariteit: Banqueting verspilling terugdringen (introductie Pauzeplein) Opdrachtnemer wordt gevraagd haar medewerking te verlenen aan de inzet van het Pauzeplein waar mogelijk.
J.14 	Internationale Sociale Voorwaarden: Eerlijke handel - Gecertificeerde risico producten Achtergrond: Eerlijke handel bevordert de duurzame ontwikkeling in de internationale handel, met name bij de export van arme landen naar rijke Westerse landen. Eerlijke handel wil zeggen dat er open en eerlijke afspraken worden gemaakt tussen koper en verkoper. Zo krijgt een boer een kostendekkende prijs en toegang tot de Nederlandse markt voor zijn producten. Als een product voldoet aan de criteria van eerlijke handel is er geen slavernij of kinderarbeid aan te pas gekomen. Aan een keurmerk kun je zien welke producten 'eerlijk' zijn en welke niet. Meest bekende voorbeelden van keurmerken zijn Fairtrade - Max Havelaar, Rainforest Alliance en UTZ Certified. CDV FB DJI streeft naar goede arbeidsomstandigheden in elke schakel van de keten en biedt eerlijke kansen voor arbeidsparticipanten door middel van eerlijke handel. Het doel is dat de producenten een leefbaar inkomen hebben, waarmee ze kunnen voorzien in hun levensonderhoud maar ook in duurzame teelten. Aandachtspunt hierbij is dat producten die ook dichtbij verkrijgbaar zijn (denk aan producten als honing) lokaal/regionaal ingekocht worden. Hierbij is het doel: korte ketens, voorkomen van Foodmiles en het stimuleren van de lokale economie. Niet-dierlijke producten Tenminste 50% plantaardige 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) 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. Dierlijke producten (of opnemen in gunningscriteria) 50% van de dierlijke producten in het assortiment bestaan uit producten die aantoonbaar voldoen aan milieu- en dierenwelzijnsriteria, die: • ambitieus zijn: veel verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche; • transparant en concreet zijn: makkelijk te vinden op een website en makkelijk te begrijpen; • betrouwbaar zijn: voldoen aan deze eisen wordt aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd. De Opdrachtnemer conformeert zich aan een groeimodel waarbij wordt gewerkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 4 jaar. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan: de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoopprijs daarvan (dit is de prijs exclusief BTW maar inclusief eventuele kortingen). <i>Toelichting</i> Het gaat om vlees, vis, zuivel en eieren.

	<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-zijn-topkeurmerken en https://keurmerken.milieucentraal.nl), of gelijkwaardig, voldoen hier in ieder geval aan. Let hierbij op dat er ook topkeurmerken zijn die alleen geldig zijn voor dierenwelzijn: in dat geval dient aanvullend bewijs te worden geleverd dat ook wordt voldaan aan milieueisen die ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld met een topkeurmerk dat wel milieueisen bevat, of een gelijkwaardig certificeringssysteem. Voorbeelden van certificeringssystemen die, net als de topkeurmerken, voldoende ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn: • Vis: groene score op de VISwijzer; • Kip: Schema kip van morgen; • Varkensvlees: Schema varken van morgen; • Zuivel: Weidezuivel; • Eieren: gecertificeerd volgens Verordening (EG) nr. 589/2008: code 0 of 1 (0= biologische ei 1= vrije-uitloopei of grasei) of Beter Leven-keurmerk: 3 sterren. Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardig keurmerk, dient de Opdrachtnemer de gelijkwaardigheid met betrekking tot bovenstaand criterium aan te tonen. De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verklaring waarin hij zich conformeert aan een groeimodel waarbij hij werkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 4 jaar en waarin de Opdrachtnemer aangeeft hoe hij dit groeimodel gaat vormgeven en de 100% gaat realiseren.
	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/Opdrachtnemer kan zowel tijdens de aanbesteding als gedurende het contract 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.

	In samenspraak met de Opdrachtnemer wordt jaarlijks vastgesteld of het mogelijk is om meer gecertificeerde producten aan te bieden. Dit wordt mede bepaald door de verkoop van de reeds aanwezige gecertificeerde producten (vraag en aanbod). Wanneer er geen groei meer mogelijk is, wordt de reden vastgelegd.
J.15 	Internationale Sociale Voorwaarden: Risicoproducten ISV aanpak Opdrachtgever eist dat er een keer per jaar 2 risicoproducten worden doorgelicht conform ISV methodiek. De risicoproducten worden dieper onderzocht op arbeids- en productieomstandigheden. Na gunning wordt er een projectplan opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De uitkomsten hiervan publiceert Opdrachtnemer openbaar, bijvoorbeeld via een website. 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.pianoo.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden/aan-slag-met. Leveranciers / opdrachtnemers kunnen gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf. De Opdrachtnemer stemt met de Opdrachtgever af bij welke productgroepen de meest ernstige IMVO-risico's in de waardeketen zitten en op basis hiervan prioriteren welke producten voor hen relevant zijn. De volgende lijst geeft suggesties, maar is niet beperkend. Het gaat om producten en grondstoffen zoals: koffie, thee, cacao, soja, palmolie, suiker, bananen en ander fruit, verpakt fruit, (exotisch) fruitsap, noten, avocado's, tomaten, specerijen, rijst, etc.
	Communicatieplan
J.16	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 uit EIS M.2 en het exploitatieplan; • 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.
	Overige:
J.17	Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen Opdrachtnemer streeft naar zo min mogelijk gebruik van verpakkingsmaterialen, omverpakkingen en disposables en gebruikt daar waar noodzakelijk biologisch afbreekbare verpakking of herbruikbare verpakkingen. De Inschrijver dient voor ingangsdatum contract een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn

	Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. <i>Toelichting</i> Het doel van deze eis is dat de inkopende organisatie inzicht krijgt in de onderbouwing van de leverancier voor de verpakingskeuze en de rol die de verpakingsleverancier speelt bij het verduurzamen van de verpakking. De eis stimuleert de keuze voor een verpakking die het meest optimaal is voor het milieu. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan verpakkingen: - retour nemen van omverpakkingen (plastic/karton); - omverpakkingen van gerecycled materiaal; - disposables zijn biobased en recyclebaar; - geen mineraalwater (plat) in PET flessen in restaurant en koffi corner; - geen gebruik van PET flessen bij banqueting; - Terugdringen van niet duurzame mono verpakkingen. Meer informatie over de Essentiële Eisen: Aan de slag met duurzaam verpakken - KIDV en Wij zijn Stichting Afvalfonds Verpakkingen Afvalfonds Verpakkingen <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.
J.18	CDV FB DJI zet in op circulaire dienstverlening waarbij grondstoffen in elke fase van de dienstverlening zo hoogwaardig mogelijk ingezet worden en afval wordt geminimaliseerd. Afval: Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Opdrachtgever heeft de ambitie het restafval te beperken, ten eerste door hergebruik en ten tweede ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn. Wegwerpplastic (single use plastic) dient zoveel mogelijk vermeden te worden. De aangeboden producten van Inschrijver dienen te voldoen aan de regels voor wegwerpplastic, in het Besluit kunststofproducten voor eenmalig gebruik en in het Besluit verpakkingen. Alle omverpakkingen worden door Opdrachtnemer teruggenomen (uiterlijk) bij een volgende levering. Hierbij houdt Opdrachtnemer rekening met de beperkingen van een Locatie.
J.19	Milieumanagementsysteem De Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht, over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

	- de concrete maatregelen met betrekking tot het aangeboden assortiment, die zijn of worden getroffen om de milieubelasting te verminderen of te voorkomen (in elk geval klimaatemissies; landgebruik; derving/voedselverspilling) en de gezondheid van de medewerkers te verhogen; - de concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, voedselverspilling, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen; - de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving; - de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker (s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; - de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier (s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; - het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten. <i>Verificatieadvies</i> De Inschrijver kan worden gevraagd om bijvoorbeeld met een ISO 14001- of een EMAS-certificaat of een gelijkwaardig certificaat aan te tonen dat hij aan bovenstaande criterium voldoet. De Inschrijver kan ook op andere wijze aantonen hoe hij aan de eis voldoet.
J.20	Emmissieklasse 5 Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.
J.21	Partnerschap Opdrachtnemer neemt periodiek deel met gelinieerde facilitaire ketenpartners aan overleggen om samenwerking in de keten te stimuleren. De overleggen worden geïnitieerd door Opdrachtgever.

K.	KPI's, Overlegstructuur en Managementinformatie
	KPI's
K.1	De prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld op basis van de volgende resultaatgebieden en KPI's: KPI 1- Tevredenheid De tevredenheid van de medewerkers en bezoekers ten aanzien van de Cateringdienstverlening is voor DJI van groot belang. Deze dienstverlening draagt immers bij aan een gezonde, veilige en prettige werkomgeving. DJI vindt het ook van groot belang dat de medewerkers van de Opdrachtnemer die bij DJI te werk worden gesteld hun werk met plezier verrichten. Inschrijver wordt gevraagd, zie Wens 1.b, DJI een voorstel te doen hoe invulling wordt gegeven aan de gast- en medewerkerstevredenheid (dat wil zeggen de medewerkers van Inschrijver), Opdrachtnemerstevredenheid en Opdrachtgeverstevredenheid en hoe deze wordt gemeten. Dit voorstel dient te resulteren in een KPI die SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) is en gedurende de contractperiode daadwerkelijk gebruikt kan gaan worden. KPI 2 – Duurzaam assortiment Een belangrijke doelstelling van DJI is het reduceren van haar CO₂-eq uitstoot. Aanbestedende dienst verzoekt de Inschrijver, als onderdeel van Wens 1.b, een voorstel op te nemen voor de wijze waarop Opdrachtnemer deze uitstoot inzichtelijk maakt (de 0-meting) en verzoekt

	Inschrijver een groeipad op te stellen ten aanzien van de reductie van CO₂-eq. Dit groeipad dient zij te vertalen naar een SMART KPI. KPI 3 – Circulaire catering Partnerschap is voor CDV FB DJI van groot belang, zie hiervoor paragraaf 3.3.6 Community & Partnerschap. Als onderdeel van Wens 1.b vraagt DJI Inschrijver een KPI op te stellen op basis waarvan zij denkt invulling te geven aan deze doelstelling. KPI 4 – Social Return Als onderdeel van Wens 1.b vraagt DJI Inschrijver een KPI op te stellen op basis waarvan zij denkt invulling te geven aan deze doelstelling Het doel hiervan is om de kwaliteit te waarborgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met Opdrachtnemer. Dit zal gevisualiseerd worden middels een KPI-prestatiemonitor. Deze prestatimonitor zal ieder kwartaal worden besproken en in het strategisch overleg definitief worden vastgesteld.
K.2	De exacte meting en weging van de KPI's wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever 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.
K.3	De eerste drie maanden van de Overeenkomst dienen als opstartperiode waarin Opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de Cateringdienstverlening af te stemmen. De metingen dienen als leidraad om tot een optimale uitvoering van de Cateringdienstverlening te komen.
K.4	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 Opdrachtgever met de te ondernemen acties en termijn voor het behalen van het beoogde resultaat.
	Overlegstructuur en Managementinformatie De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden op drie niveaus plaats.
K.5	<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, echter minimaal één keer per maand, waarbij de maandrapportage uitgangspunt is.
K.6	<i>Tactisch overleg</i> - Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde: - Performance (Bevindingen (scores) KPI's Operationeel en Tactisch, nakomen verbetervoorstellen); - Voortgang duurzaamheidsambities; - Prestaties; - Gemiddelde besteding; - Capture rate (% gebruikers van de cateringvoorzieningen); - Klanttevredenheid; - Managementrapportage (maandelijks aanleveren van de managementrapportage, de juiste gegevens opgenomen in de rapportage); - Lopende zaken binnen de Community;

	- Administratie/ facturering (facturering maandelijks en ingediend zoals is overeengekomen); - Verbetervoorstellen en toekomstige ontwikkelingen locatie en pandbewoners; - Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. locaties en pandbewoners; - Kwaliteitsmetingen; - Personele aangelegenheden algemeen.
K.7	Strategisch Overleg Één keer per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager en Contractmanager Catering Rijk (RVO/IUC-EZK), als vertegenwoordigers van de Opdrachtgever, en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer (Directievertegenwoordiging en Operationeel manager en de Community Manager). Onderwerpen van gesprek zijn in ieder geval: - Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg) en bepalen nieuwe ambities; - Maatschappelijk Verantwoord Inkopen; - Gasttevredenheid (Bevindingen uit onderzoek); - Code verantwoord marktgedrag (incl. personeelsbeleid); - Innovaties (minimaal 2 voorstellen voor vernieuwingen, ontwikkelingen, per jaar); - Managementrapportage (conform dashboard categorie). De contractmanager van de categorie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op.
K.8	Verslaglegging 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.
K.9	Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.
	Rapportage In dit gedeelte wordt gespecificeerd aangegeven welke eisen Opdrachtgever stelt aan de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie. Alle onderdelen, die onderdeel uitmaken van de managementinformatie dienen digitaal aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.
K.10	Opdrachtnemer dient de rapportages op locatieniveau voor Opdrachtgever beschikbaar te kunnen stellen via een realtime online dashboard. Indien Opdrachtnemer hierover nog niet beschikt dient dit uiterlijk binnen 3 maanden na de start van de Overeenkomst gerealiseerd te zijn.
K.11	Maandrapportage Maandrapportage Opdrachtnemer verstrekt maandelijks op locatieniveau 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, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per locatie); • Geleverde banqueting inclusief specificatie van de bestellingen; • Aantal transacties in de restaurants en indien van toepassing de koffiecorners en de smartfridges; • Gemiddelde besteding per gebruiker; • Omzet in de restaurants en indien van toepassing de koffiecorners en de smartfridges; • Inzet personele uren per periode per locatie.

K.12	Kwartaalrapportage Opdrachtnemer dient de tactische rapportage op locatieniveau 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 de verklaring omtrent het gedrag en geheimhoudingsverklaringen; - Analyse van klachten 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.
K.13	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het nader in te richten dashboard van Opdrachtgever zoals het aanleveren van inkoopdata in het kader van door Opdrachtgever op te stellen rapportages over duurzame en gezonde inkoop.
K.14	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door Opdrachtgever gevraagde informatievoorziening in het kader van Werkkostenregeling.

L.	Community & Partnerschap
L.1	De exacte invulling van de Community wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Deelnemer overeengekomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht de inhoud en de onderwerpen van de Community aan te passen aan nieuwe en/of veranderende trends. De activiteiten van de Community dient eenmaal per kwartaal ingevuld en aan Opdrachtgever verstuurd te worden door Opdrachtnemer. Hiervoor is nog geen format beschikbaar.
L.2	De Community Manager zorgt ervoor dat behoeften, nieuwe ideeën en actuele ontwikkelingen op het snijvlak van catering worden omgezet naar concrete acties tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en gasten.
L.3	De Community Manager is het strategisch aanspreekpunt voor de Community en ontwikkelt een strategische roadmap met concrete doelen en resultaten. De Community Manager zal hierin veel contact hebben met Facilitair Managers, (plaatsvervangende) Vestigingsdirecteuren, de contractmanager, de categorie consumptieve dienstverlening, de cateringmedewerkers-en managers en gasten.
L.4	Als Community Manager vind hij/zij duurzaamheid, hospitality en trends en ontwikkelingen op het gebied van eten en drinken, uitdagende thema's. Om die reden haalt hij/zij voldoening uit: - het creëren van impact op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen - het bouwen en onderhouden van een netwerk van stakeholders, experts en eindgebruikers - het pionieren en innoveren binnen een nieuw samen te stellen Community in het werkveld van de Cateringdienstverlening
L.5	Opdrachtgever eist van de Community Manager dat hij/zij een echte netwerker is die inhoudelijk weet waar die over praat en die strategische relaties kan aangaan en onderhouden.
L.6	De Community Manager weet ideeën, wensen en innovaties om te zetten in concrete acties en adviezen. Daarin is hij/zij proactief, innovatief en creatief in het vinden van oplossingen.
L.7	De Community Manager is verantwoordelijk voor het structureel organiseren van bijeenkomsten waarbij de ambities van CDV FB DJI worden geïnventariseerd en besproken. Hiervoor levert hij/zij binnen 3 maanden na gunning een communicatieschema op.
L.8	De Community Manager fungeert als klankbord voor de geluiden op de werkvloer en ventileert deze binnen de Community.
L.9	De Community Manager draagt bij aan een goede implementatie en monitoring van de voortgang van de eiwittransitie:

	Deze visie van CDV FB DJI op eten en drinken sluit goed aan bij de ambities van de Rijksoverheid op het gebied van duurzaamheid. Om de visie op de Cateringdienstverlening succesvol te implementeren, is met name de mindset en een gedragsverandering noodzakelijk bij een deel van de medewerkers van DJI. Hen laten inzien en laten ervaren dat duurzame, gezonde, inclusieve en circulaire catering heel lekker en betaalbaar is en ook significant bijdraagt aan de beleidsdoelstellingen van de werkgever gaat voor deze gedragsverandering zorgen. Om dit te bereiken is commitment voor deze visie op eten en drinken vanuit de Community randvoorwaardelijk. Er komt namelijk een tussenperiode waarin het oude vertrouwde cateringprincipe losgelaten wordt en het nieuwe principe nog niet bekend en omarmd is. Dat is het moment waarop de gebruiker geïnformeerd moet gaan worden omtrent de transitie naar een duurzame, gezonde, inclusieve en circulaire catering. Vanuit de afdeling Communicatie, de Community en de nieuwe Opdrachtnemer zal hiervoor, onder andere door de Community Manager, een Plan van Aanpak opgesteld moeten worden.
L.10	De Community Manager draagt bij aan projecten over een goede communicatie over de Cateringdienstverlening richting de gast. Hierbij gaat het niet alleen omtrent de eiwittransitie maar omtrent de gehele Cateringdienstverlening, zodat de medewerker / gast op een effectieve manier geïnformeerd wordt.
L.11	Om te voldoen aan de vraag om het aanbod en assortiment variabel te houden zal de Community Manager creatieve ideeën uitwisselen en uitvoeren. Het heeft de voorkeur om hier het MKB of lokale leveranciers bij te betrekken.
L.12	De Community Manager zorgt ervoor dat er minimaal 2 keer per jaar, op iedere Locatie, een inspirerende activiteit wordt georganiseerd (bv. tastepanels, interne food vlogs, zorgen voor beleving op de onbemande Locaties, bijvoorbeeld door het zo nu en dan plaatsen van een barista).
L.13	De Community creëert synergie tussen de verschillende Opdrachtnemers van de verschillende percelen. Dit doet de Community Manager door het structureel organiseren van bijeenkomsten waarbij de doelstellingen van CDB FB DJI worden geïnventariseerd en besproken.
L.14	De Community maakt het mogelijk dat de best practices van de verschillende percelen gedeeld kunnen worden. Dit doet de Community Manager door het structureel organiseren van bijeenkomsten waarbij de best practices van de verschillende percelen worden geïnventariseerd en besproken.
L.15	De Community creëert ambassadeurs en fans van de Cateringdienstverlening.
L.16	Naast de reguliere tevredenheidsonderzoeken haalt de Community de tevredenheid van de gasten, cateringmedewerkers, Opdrachtgever en Opdrachtnemer op een creatieve manier op.
L.17	De Community draagt bij aan een van de doelstellingen van de Rijksoverheid op het gebied van duurzaamheid om innovaties te stimuleren en initiëren.
L.18	De Community brengt een groep deskundigen van binnen en buiten de Rijksoverheid rondom het onderwerp Cateringdienstverlening samen, in de breedste zin van het woord. Deze groep experts kunnen een rol spelen tijdens de contractuitvoering als pioniers en denktank.

M.	Personeel van de Opdrachtnemer
M.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 Cateringdienstverlening.

M.2	Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de geldende CAO. In bijlage 5 is een geanonimiseerd overzicht (model Veneca) bijgevoegd van de huidige personele bezetting.
M.3	Het personeel in dienst van de huidige cateraar dient te worden overgenomen conform de geldende wet en- regelgeving. De overnamekosten dienen opgenomen te zijn in de inschrijving. Eventuele meerkosten voor overname van personeel kunnen achteraf niet aan Opdrachtgever worden doorberekend.
M.4	De inzet van nieuwe medewerkers wordt aangemeld bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.
M.5	Gasttevredenheid en gastvrijheid binnen de Cateringdienstverlening zijn voor CDV FB DJI van groot belang, zie hiervoor Hoofdstuk 3 van het Aanbestedingsdocument. Als onderdeel van Wens 1.a en 1.b vraagt Opdrachtgever Inschrijver een KPI op te stellen op basis waarvan zij denkt invulling te geven aan deze doelstelling. De minimale onderwerpen die Opdrachtgever hierin terug wil zien zijn dat in te zetten medewerkers "Gastvrijheid" uit dienen te stralen en dat zij professioneel, dienstverlenend, flexibel en representatief zijn. Opdrachtgever ziet graag een plan van aanpak hoe zij haar medewerkers op deze competenties opleidt.
M.6	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren.
M.7	Alle medewerkers dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal. In voorkomende gevallen is er na toestemming van de Opdrachtgever ruimte voor het inzetten van mensen die de Nederlandse taal niet spreken.
M.8	Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
M.9	Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.
M.10	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor iemand, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen.
M.11	Al het ingezette personeel door Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taak omschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Opdrachtgever. Een VOG moet geldig zijn zolang het contract van de Opdrachtnemer loopt. Zie bijlage 26 voor het stappenplan voor het verkrijgen van een verklaring omtrent het gedrag (VOG). De kosten voor het aanvragen van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Na gunning dient Opdrachtnemer uiterlijk 3 weken voor aanvang van de Overeenkomst van alle medewerkers de namen van de bij Opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen.
M.12	Elke medewerker dient een standaard geheimhoudingsverklaring van Opdrachtnemer te ondertekenen. Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een originele VOG en geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen. Zie bijlage 27 voor de geheimhoudingsverklaring.
M.13	De Opdrachtnemer verzorgt de Cateringdienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg met Opdrachtgever doorgevoerd. Alle (meer)kosten die verband houden met vervanging van in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
M.14	Opdrachtnemer garandeert dat indien de teamleider (cateringmanager) wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die voldoende gekwalificeerd is en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de dienstverlening, tegen hetzelfde tarief.

M.15	Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dient te allen tijde de geldende gedragsregels en huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen. Deze gedragsregels en huisregels worden na gunning verstrekt.
M.16	De cateringmanager of zijn vervanger dient op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
M.17	Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te zullen stellen van deze voorschriften en verklaart personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te zullen stellen.
M.18	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.
M.19	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
M.20	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.
M.21	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief dagelijkse leiding. Bedrijfskleding moet schoon en gestreken zijn.
M.22	De cateringmedewerkers dienen dicht schoeisel te dragen met een platte hak.
M.23	Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen te worden.
M.24	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.).
M.25	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 het Aanbestedingsdocument en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten.
M.26	Opdrachtgever eist dat medewerkers een training/opleiding krijgen op het gebied van duurzaamheid, de eiwittransitie, circulaire catering, gezonde voeding, het voorkomen van verspilling en de daarbij behorende werkwijzen.
M.27	Cateringmedewerkers worden door Opdrachtnemer begeleid en gestimuleerd om zich te ontwikkelen. Cateringmedewerkers krijgen regelmatig training gericht op het optimaal kunnen bijdragen aan de doelstellingen van de Opdracht(gever).
M.28	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van medewerkers, waaronder gedegen scholing dat voorziet in de basiskennis van HACCP-regelgeving, kwaliteit en hospitality. Opdrachtnemer verklaart dat zijn medewerkers een communicatieve en professionele (werk) houding hebben.
M.29	Opdrachtnemer richt zich op het werkplezier, welzijn en de vitaliteit van de cateringmedewerkers.
M.30	Opdrachtnemer zorgt voor een instructie voor de medewerkers die in de PI's werken waarin hij aangeeft welke eisen er zijn voor het werken in een PI.

N.	BHV & Veiligheidsregels
N.1	Opdrachtnemer zorgt voor een eigen BHV-(keuken)plan en conformeert zich aan de BHV plannen per locatie van Opdrachtgever. De plannen zijn ter inzage na gunning. Opdrachtnemer dient zelf zijn medewerkers hiervoor op te leiden. Kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

N.2	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels en vluchtwegen ter plaatse en het BHV-plan van Opdrachtgever.
N.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan de veiligheidsregels van Opdrachtgever. De veiligheidsinstructies verschillen per locatie en worden na gunning verstrekt.

O.	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
	Schoonmaak
O.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), tafels & stoelen, counter/ uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), koffiëcorner, 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.
O.2	Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.
O.3	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
O.4	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. 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. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden tarieven. De kosten voor de dieptereiniging zelf zijn voor rekening van Opdrachtgever. Eventuele inzet van een bufferkoeling of andere materiële zaken t.b.v. de dieptereiniging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
O.5	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijke 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. (conform MVI criteria schoonmaak)
O.6	De te gebruiken schoonmaakmiddelen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te zijn opgenomen.
	Afval
O.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. In de restaurants zijn afzuimsystemen/ 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 afzuimsysteem met een lopende band, waarbij het dienblad achter de schermen afgeruimd wordt door Opdrachtnemer.
O.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afzuimsystemen/ 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
O.9	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.
	Ongediertebestrijding
O.10	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.
O.11	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.

P.	Kwaliteitssystemen en Klachtenprocedure
	Kwaliteitssystemen
P.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 organisatie breed 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 organisatie brede 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.
P.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 audits. De kosten voor deze audits zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
P.3	In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer, afhankelijk van het onderwerp, binnen 7 dagen de situatie weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit (hercontrole) plaatsvinden. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
P.4	Indien de uitkomst van de hercontrole onvoldoende is, 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 over het eerstvolgende kwartaal van de desbetreffende Locatie. Tevens dient Opdrachtnemer op eigen kosten een verbeterplan op te stellen.
P.5	Vanwege de beperkte ICT-middelen binnen de PI's, voert Opdrachtgever de gasttevredenheidsonderzoeken zelf uit. Binnen alle overige Locaties in scope voert de Opdrachtnemer de gasttevredenheidsonderzoeken uit.
P.6	Gasttevredenheidsonderzoeken gebeuren altijd in overleg met Opdrachtgever en/of de Community Manager.
P.7	Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit of andere inspectie onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer, en als gevolg daarvan aan Opdrachtgever een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.
P.8	Indien de score van een (onafhankelijk) gasttevredenheidsonderzoek (bijvoorbeeld KTO) hoger is dan de overeengekomen norm dan wordt maximaal 1 keer per jaar een bonus beschikbaar gesteld van € 250,- bruto per vaste cateringmedewerker(s) van de betreffende Locatie. Deze bonus dient ten goede te komen aan de vaste cateringmedewerker(s).
	Klachtenprocedure
P.9	Opdrachtnemer dient een deugdelijke klachtenprocedure 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 kwartaalrapportage (zie eis K.12)
P.10	Verzoeken en opmerkingen kunnen digitaal worden aangeleverd door Opdrachtgever.
P.11	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij Opdrachtgever.
P.12	Opgeloste klachten worden door de Opdrachtnemer afgemeld bij de melder van de klacht én bij de Opdrachtgever.

Q.	Implementatie nieuwe contractperiode	
Q.1	Uiterlijk 4 weken na definitieve gunning dient Opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd gaat worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt en moet minimaal de volgende onderwerpen bevatten: - Doel, resultaten, scope, randvoorwaarden, risicoanalyse; - Fasering in 3 fases (ontwerp-, uitvoering- en nazorgfase); - Aanpak, mijlpalenplanning en activiteitenplan; - Hoe de zorgvuldige overname /overgang van personeel is geregeld en geborgd; - Hoe het plan van aanpak t.a.v. de duurzaamheidsambities van CDV FB DJI wordt geïmplementeerd;	

	- Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen richting over te nemen medewerkers én medewerkers van DJI/gasten); - Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten; - Facturatie via het Leveranciersportaal. De wijze van aansluiting en het testen van het gehele proces (incl. testfacturen); - Nazorgplan; - Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie)	
Q.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.	
Q.3	Een kick off op Locatie(s) van Opdrachtgever is onderdeel van de implementatie. De kick off wordt door Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever en de (indien reeds aangestelde) Community Manager voorbereid.	
Q.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.	
Q.5	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen samen een 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 voorheen bestelde niet in het assortiment heeft.	
Q.6	Alle kosten voor implementatie en opstart dienen te zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.	
Q.7	Vanaf 01 april 2024 organiseert Opdrachtnemer op iedere Locatie een originele openingsactie. Indien de Community Manager dan reeds is aangesteld kan de Community Manager hierbij ondersteunen.	