

Bijlage 4 – Beantwoording Gunningscriteria kwaliteit

Gunningscriterium kwaliteit Inschrijver dient in de Inschrijving alle hieronder genoemde (sub)gunningscriteria te beantwoorden.		Maximaal te behalen punten 1000	Maximaal te behalen punten 1100
		Perceel 1,3,4,5,6	Perceel 2
1.a	Conceptuele invulling van de catering dienst "Dagelijkse lunchvoorziening in het bedrijfsrestaurant"	450	450
1.b	KPI's	350	350
1.c	Community & Partnerschap	150	150
1.d	Beschrijving vergaderlunch A, B en C, lunchdeal, en pauzepleinlunch	50	50
1.e	Uitwerking voorstel cateringconcept en bemande coffee corner voor het Herman Gortercomplex	Niet van toepassing	100
Totaal		1000	1100

Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst gestand te worden gedaan. U bent in staat het plan van aanpak uit te voeren na gunning. Het plan van aanpak wordt na gunning verder geconcretiseerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het plan van aanpak wordt na akkoord van de Opdrachtgever opgenomen als Bijlage bij de Overeenkomst en ieder jaar aan de hand van een evaluatieformulier geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Per gunningscriterium dienen de genoemde onderdelen volledig beantwoord te worden. De uitwerking dient zodanig te zijn dat de uitwerkingen per vraag los en onafhankelijk van elkaar beoordeeld kunnen worden. Bij het beoordelen van de Inschrijving wordt de informatie die u voor de uitwerking van een gunningscriterium verstrekt in onderlinge samenhang gezien. Er is geen nadere onderverdeling van de toekenning van punten op de gevraagde aspecten binnen een gunningscriterium.

U dient de gunningscriteria zo SMART mogelijk uit te werken. Met SMART wordt bedoeld: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

U behaalt een hogere score op uw uitwerking naarmate u beter aannemelijk maakt dat uw werkwijze en aanpak duidelijk, concreet en realistisch is en leidt tot het behalen van het beoogde resultaat of ambitie.

Beoordeling vindt slechts plaats op het maximaal gevraagde aantal A-4'tjes. Tekst en de gebruikte lettergrootte (minimaal 9) en -type dient zodanig te zijn dat de geprinte versie goed leesbaar is. Indien er meerdere A-4'tjes tekst dan het maximaal gevraagde aantal wordt ingediend, worden deze **niet** in de beoordeling meegenomen.

Kwaliteitscriterium 1a.

Conceptuele invulling van de catering dienst "Dagelijkse lunchvoorziening in het bedrijfsrestaurant"

Vormvereiste:

Voor de beantwoording mag Inschrijver maximaal acht pagina's A4 gebruiken, inclusief beeldmateriaal

Inleiding:

In paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend Document zijn de negen catering diensten in scope weergegeven. In dit kwaliteitscriterium wordt Inschrijver gevraagd een voorstel te doen voor de conceptuele invulling van de catering dienst "Dagelijkse lunchvoorziening in het bedrijfsrestaurant".

Zoals beschreven in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend Document heeft CDV FB DJI verschillende doelstellingen geformuleerd ten aanzien van de catering diensten. CDV FB DJI zorgt voor **gezond, lekker en betaalbaar** eten en drinken, dat dicht bij de werkplek beschikbaar is.

Uitgangspunten:

- Het concept dient maximaal aan te sluiten bij de kenmerken van de Locaties in het van toepassing zijnde perceel en de medewerkers die op deze Locaties werkzaam zijn. Tevreden medewerkers staan hierbij centraal. Voor perceel 2 geldt dat in gunningcriterium 1a. niet hoeft te worden ingegaan op het Herman Gortercomplex. Hiervoor wordt separaat een gunningscriterium uitgevraagd, zie wens 1e.;
- De eigen vergoeding die van gebruikers van de voorzieningen gevraagd wordt, is marktconform;
- De drempel om gebruik te maken van de cateringvoorzieningen is laag;
- CDV FB DJI wil trotse stakeholders en een hoge gebruikersgraad realiseren;
- CDV FB DJI realiseert zich dat de visie op catering impact heeft op de gebruikers en op de huidige niet-gebruikers. De groep aan potentiële nieuwe gebruikers dient te worden gestimuleerd om gebruik te maken van de Cateringdienstverlening;
- Catering vervult een sociale functie binnen de organisatie. De look & feel van het bedrijfsrestaurant, de cateringmedewerkers en het aanbod nodigen uit om het bedrijfsrestaurant te bezoeken en de sociale functie te stimuleren;
- De gasten van de kantoren en de grotere PI's zien graag concepten die beleving uitstralen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een eigen mini bakkerij, verse munt plukken, een kruidentuintje of een build your own bar (voor bijvoorbeeld tosti's/panini's of smoothies);
- Het assortiment biedt een continue variërend, vers bereid aanbod;
- Het is mogelijk om vers bereide gerechten op bestelling te plaatsen;
- Het aanbod straalt een vers beleving uit en het geheel geeft de gast een hospitality gevoel;
- Fysieke aanpassingen dienen zo beperkt mogelijk gehouden te worden. Als toch naar fysieke oplossingen gekeken wordt, dan gebeurt dat in eerste instantie in bestaande ruimtes en met voorzieningen/meubels die voorhanden zijn; uiteraard in overleg met Opdrachtgever;
- Kosten voor nagelvaste investeringen ten behoeven 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 specifieke inventaris ten behoeve van de nieuwe concepten (zoals bijvoorbeeld meubilair en basis en luxe serviesgoed) worden door de Opdrachtgever zelf gedragen en zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever;
- Kosten voor aanschaf van servies passende bij een concept (buiten het basis en luxe serviesgoed) zijn voor rekening van Inschrijver en blijven eigendom van Inschrijver.

Vragen voor invulling:

In de beantwoording dient tenminste ingegaan te worden op onderstaande vragen/aspecten;
De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan:

- Een conceptuitwerking voor de "Dagelijkse lunchvoorziening in het bedrijfsrestaurant" van het betreffende perceel waar de Inschrijving betrekking op heeft. In deze uitwerking dient

Inschrijver in te gaan op conceptonderwerpen als Product, Prijs, Plaats en Promotie. Bij de uitwerking van het onderwerp prijs dient Inschrijver in te gaan op de doelstelling 'Betaalbare dienstverlening';

- Op iedere Locatie moet de lunchdeal van € 4,50 verkrijgbaar zijn. Inschrijver wordt verplicht om náást de lunchdeal, invulling te geven aan de betaalbaarheid van in ieder geval één betaalbaar alternatief conceptidee naast de lunchdeal;
- Welzijn en het creëren van bewustwording rondom een gezonde leefstijl dragen bij aan kwaliteit en tevredenheid. Keuzevrijheid en het nemen van eigen verantwoordelijkheid is belangrijk voor de gebruikers van de Cateringdienstverlening. Inschrijver geeft aan op welke wijze de medewerkers van CDV FB DJI verleid worden tot het kiezen van gezonde en/of duurzame producten en op welke wijze bijgedragen wordt aan een prettige werkdag gedurende de gehele contractperiode. CDV FB DJI eist voor haar verschillende catering diensten een aanbod dat voldoet aan het Overheidsniveau Gezonde Catering¹, of hoger;
- Hoe Inschrijver invulling geeft aan een continue variërend assortiment en vers bereid aanbod;
- Hoe gastgerichtheid wordt bevorderd door het cateringconcept;
- Inschrijver wordt gevraagd de conceptuitwerking te ondersteunen middels een moodboard / artist impressions / foto's.

Wijze van beoordelen:

Het cateringconcept wordt aan de hand van de beschrijvingen en het moodboard / de artist impressions/ foto's beoordeeld op:

- Compleetheid, creativiteit, sfeer, aantrekkelijkheid, originaliteit, herkenbaarheid en communicatie/informatie;
- Het totale aanbod voor de gast op basis van creativiteit, ondernemerschap, innovatief karakter en de toepassing betaalbare dienstverlening;
- De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan het betaalbare alternatief, naast de lunchdeal;
- Aansluiting op de doelstellingen en eisen;
- In hoeverre vitaliteit in het concept / de concepten zijn verwerkt
- De wijze waarop het concept aansluit bij de kenmerken van de Locaties (kantoor of PI) in het van toepassing zijnde perceel en de medewerkers die op deze Locaties werkzaam zijn;
- De wijze waarop Inschrijver de drempel om gebruik te maken van de cateringvoorzieningen verlaagt;
- De wijze waarop Inschrijver de huidige niet-gebruikers stimuleert om gebruik te maken van de Cateringdienstverlening;
- De wijze waarop gastgerichtheid door het cateringconcept wordt bevorderd.

Inschrijver dient bovenstaande zo SMART mogelijk uit te werken. De score wordt positiever beoordeeld naarmate de beschrijving beter aansluit bij hetgeen is uitgevraagd.

¹ [Overheidsniveau Gezonde Catering.pdf \(voedingscentrum.nl\)](#)

Kwaliteitscriterium 1b.
KPI's

Vormvereiste:

Voor de beantwoording mag Inschrijver maximaal acht pagina's A4 gebruiken, inclusief beeldmateriaal.

Toelichting:

In paragraaf 3.3 van het Beschrijvend Document geeft CDV FB DJI aan vier KPI's te willen hanteren om de kwaliteit van de werkzaamheden en dienstverlening te beoordelen.

Inschrijver is vrij om op basis van de doelstellingen van CDV FB DJI maximaal twee KPI's toe te voegen en uit te werken.

Vragen voor invulling & wijze van beoordelen:

Inschrijver wordt gevraagd een voorstel te schrijven hoe zij invulling geeft aan de onderstaande KPI's:

KPI 1: **Tevredenheid**

KPI 2: **Duurzaam assortiment 2030**

KPI 3: **Circulaire catering**

KPI 4: **Social Return: Arbeidsparticipatie stimuleren**

KPI 1: Tevredenheid

CDV FB DJI stelt zich als doel dat de gebruikers van de Cateringdienstverlening zo tevreden mogelijk zijn over de geboden Cateringdienstverlening en de service waarbij rekening wordt gehouden met de verschillen per Locatie. Continuïteit en beschikbaarheid van de voorzieningen moeten op alle Locaties worden geborgd. De attractieve mix en variëteit in het assortiment dragen bij aan (werk) plezier en tevredenheid van de medewerkers. Gedurende het contract blijven de gebruikers verrast worden en wordt er ingespeeld op hun wensen en behoeften. Het is belangrijk voor CDV FB DJI dat de gebruikers gedurende de gehele contractperiode tevreden zijn en tevreden blijven. Ondernemerschap, betaalbaarheid, creativiteit en innovatie zijn hierbij noodzakelijk. Naast de tevredenheid van de gast vindt CDV FB DJI de medewerkerstevredenheid (dat wil zeggen de medewerkers van Inschrijver), de opdrachtnemerstevredenheid en de opdrachtgeverstevredenheid belangrijk.

Vragen voor invulling:

CDV FB DJI heeft er bewust voor gekozen om Inschrijver, als expert, de gelegenheid te geven hier een voorstel voor te doen. In de beantwoording dient tenminste ingegaan te worden op de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan:

- 1. Gasttevredenheid
- 2. Medewerkerstevredenheid (dat wil zeggen de medewerkers van Inschrijver)
- 3. Opdrachtnemerstevredenheid
- 4. Opdrachtgeverstevredenheid
- en hoe deze wordt gemeten.
- Inschrijver geeft aan wat zijn visie is op tevredenheid, op welke wijze dit concreet wordt ingevuld voor CDV FB DJI en op welke wijze dit wordt gewaarborgd gedurende de gehele contractperiode.
- Een uitwerking en onderbouwing van de te behalen norm van de KPI;
- De wijze van meten, de frequentie van meten en de onderwerpen waarop gemeten wordt;
- De wijze waarop wordt geborgd dat er voldoende response is om een realistisch beeld te vormen van de gast- en medewerkerstevredenheid;
- De wijze waarop inzicht wordt verkregen in de leer- en verbeterpunten van de dienstverlening m.b.t. gast- en medewerkerstevredenheid;
- De te nemen maatregelen indien de vastgestelde norm van de KPI niet wordt behaald;
- De wijze waarop Inschrijver in zijn dienstverlening stuur op een 'hoge' gast- en medewerkerstevredenheid;

- Indien uit het GTO blijkt dat gasten ontevreden zijn over de prijs. Welke plan van aanpak past u hierop toe?
- Hoe gaat u zorgen voor een hogere klanttevredenheid en frequent(er) gebruik van de Cateringdienstverlening?
- CDV FB DJI realiseert zich dat de eisen die zij stelt en de ambities die zij heeft een andere dienstverlening opleveren dan nu het geval is. Het vraagt om goede communicatie richting onze gasten en medewerkers in de catering om hen mee te nemen in deze transitie en om hen te informeren en tevreden te maken. Inschrijver wordt gevraagd om op operationeel niveau een communicatieplan op te stellen waarmee zij aantoonst hoe zij alle gasten, bezoekers en medewerkers in de catering meeneemt in de duurzaamheidstransitie, enthousiasmeert om gezond(er) te eten én hoe zij in samenwerking met CDV FB DJI continue kwaliteitsontwikkeling realiseert. Inschrijver beschrijft hoe zij hier invulling aan geeft over de volledige contractperiode (en eventuele optie jaren). Het communicatieplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten: stakeholders, doelstellingen, communicatiemiddelen, planning en uitvoering, monitoring en evaluatie;
- Hoe zorgt u, naast het hierboven beschreven communicatieplan, voor betrokkenheid en draagvlak van gebruikers in het veranderingsproces, wat uiteindelijk resulteert in een hoge tevredenheid?
- Het CDV FB DJI is verantwoordelijk voor een groot aantal Locaties en is omvangrijk. Binnen de dienstverlening van CDV FB DJI gebeurt er veel en zijn er veel ontwikkelingen. Vanwege de dynamiek binnen CDV FB DJI zijn wij op zoek naar een partner die is staat is flexibel op die ontwikkelingen in te spelen en mee kan bewegen. Ten aanzien van de opdrachtgevers- en opdrachtnemerstevredenheid wordt Inschrijver gevraagd om op strategisch niveau een voorstel te schrijven hoe zij invulling geeft aan een uniform verbeterproces/beheersplan dat toepasbaar is op potentiële verbeterpunten en/of calamiteiten, inclusief communicatieschema.

Bovenstaande dient te resulteren in een KPI die gebruikt zal worden gedurende de contractperiode. Na gunning wordt de KPI in overleg met de Inschrijver definitief geformuleerd.

Wijze van beoordelen:

De beantwoording van Inschrijver wordt door de beoordelingscommissie beoordeeld op de volgende aandachtspunten:

- De wijze waarop de beantwoording volledig, overtuigend en SMART uitgewerkt is.
- De mate waarin wordt aangesloten op de doelstellingen van CDV FB DJI ten aanzien van gasttevredenheid, medewerkerstevredenheid, opdrachtgeverstevredenheid en opdrachtnemerstevredenheid.
- De mate van toepasbaarheid in relatie tot de situatie bij de CDV FB DJI.
- De mate waarin de beantwoording voldoende ambitieus is.

KPI 2: Duurzaam assortiment:

1. CO₂-uitstoot verminderen middels een duurzame bedrijfsvoering
2. Eiwittransitie

CO₂-uitstoot verminderen middels een duurzame bedrijfsvoering:

Als overheidsorganisatie dient DJI vanuit de Klimaatwet in 2030 de helft minder CO₂ uit te stoten en te werken richting een volledig klimaatneutrale organisatie in 2050. In 2021 is een rapport uitgebracht "Op weg naar een klimaatneutraal DJI"², waaruit is gebleken dat catering sterk kan bijdragen aan de vermindering van de CO₂-uitstoot van DJI.

CDV FB DJI heeft een KPI die meetbaar moet gaan maken of de bedrijfsvoering van de verstrekking van eten en drinken aantoonbaar duurzamer wordt gedurende de contractperiode. De belangrijkste indicator hiervoor is de afname van de hoeveelheid CO₂ dat via de bedrijfsvoering van de verstrekking eten en drinken wordt uitgestoten. Waarbij de overall doelstelling is om in 2030 CO₂-neutraal te zijn, met dien verstande dat CDV FB DJI zich realiseert dat dit niet volledig mogelijk is voor eten en drinken. De weg naar CO₂-neutraal zal geleidelijk verlopen.

Het is niet bekend wat de CO₂-uitstoot is van de huidige situatie. Zoals beschreven in paragraaf 3.3 KPI's vereist CDV FB DJI van de Inschrijver een voorstel in te dienen voor de wijze waarop Opdrachtnemer deze uitstoot inzichtelijk maakt en een plan van aanpak op welke wijze Opdrachtnemer over de volledige contractperiode (en eventuele optie jaren) invulling geeft aan deze ambitie. Hierbij is het van belang dat de norm van de KPI ambitieus en tegelijkertijd realistisch is.

Vragen voor invulling:

In uw plan van aanpak dient u minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Een uitwerking en onderbouwing van de te behalen norm van de KPI;
- De wijze van meten / meetmethodiek;
- De frequentie van meten;
- Wat er gerapporteerd wordt;
- De wijze waarop u inzicht geeft in de voortgang van de resultaatgebieden en hoe deze worden gemonitord, geborgd en indien nodig bijgestuurd gedurende de opdracht.
- De te nemen maatregelen indien de vastgestelde norm van de KPI niet wordt behaald;
- De wijze waarop u met een groeimodel invulling geeft aan de CO₂-reductie;
- Andere resultaatgebieden en/of subdoelen van het resultaatgebied zijn mogelijk om aan te dragen als die bijdragen aan de doelstelling CO₂-reductie;
- De wijze waarop u bijdraagt aan het vergroten van de bewustwording over CO₂-reductie onder gebruikers van CDV FB DJI. Opdrachtgever vereist dat dit wordt ingevuld middels een communicatieplan, dat voor aanvang, tijdens de implementatieperiode van het contract, al wordt ingezet.
- Welke bijdrage u verwacht van CDV FB DJI en haar departementen om gezamenlijk de doelstelling van CO₂-reductie te realiseren;

Wijze van beoordelen:

De uitwerking van uw plan van aanpak wordt, naast leesbaarheid, beoordeeld op:

- De mate waarin uw aanpak SMART is en daarmee vertrouwen geeft in een goede en constructieve samenwerking en op basis van de planning;
- Hoe u de resultaten van de CO₂-reductie digitaal en realtime monitort en rapporteert;
- Indien u samenwerkt met een partner, de mate waarin u concreet en realistisch toelicht hoe u samen met uw samenwerkingspartner(s) en CDV FB DJI tot meer impact komt.
- Hoe u de gebruikers meeneemt c.q. verleidt om naar een CO₂-reductie Cateringdienstverlening toe te groeien;
- De wijze waarop en de mate waarin u aantoonbaar, concreet en realistisch (innovatieve) impact creëert;

² [Ecologische+Voetafdruk+DJI+2021 \(4\).pdf](#)

Eiwittransitie

Deze transitie vraagt om het omvormen van het voedingspatroon met overwegend dierlijke ingrediënten naar een voedingspatroon met overwegend plantaardige bestanddelen. Uiteindelijk zal dit leiden tot een verlaging van de impact op het milieu door het assortiment dat wordt aangeboden. CDV FB DJI heeft de wens dat de gasten middels een groeipad meer verleid worden tot duurzamere keuzes en dat het aanbod meer aansluit bij de gastbehoefte.

Uitgangspunten:

- Cateraar biedt een vegetarische lunch aan binnen het op dat moment geldende percentage van het groeipad;
- Het vegetarische aanbod heeft een prominente plek op de uitgifte counter.

Vragen voor invulling:

- Een uitwerking en onderbouwing van de te behalen norm van de KPI;
- Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke meetmethodiek zij toepast om de voortgang van de eiwittransitie te monitoren;
- De frequentie van meten;
- Wat er gerapporteerd wordt;
- De wijze waarop u inzicht geeft in de voortgang van de resultaatgebieden en hoe deze worden gemonitord, geborgd en indien nodig bijgestuurd gedurende de opdracht.
- De te nemen maatregelen indien de vastgestelde norm van de KPI niet wordt behaald;
- Met betrekking tot het groeipad wordt Inschrijver gevraagd haar ambitieniveau kenbaar te maken binnen de looptijd van het contract. In de bedrijfsrestaurants van de verschillende type Locaties is het groeipad als volgt:
 - voor het HGC is de ambitie een groeipad naar 100% plantaardig aan het einde van het contract
 - voor de kantoren is de ambitie een groeipad naar 70% plantaardig / 30% dierlijk aan het einde van het contract.
 - Voor de PI's is de ambitie een groeipad naar 60% plantaardig / 40% dierlijk aan het einde van het contract.
- De wijze waarop u bijdraagt aan het vergroten van de bewustwording over de noodzaak de eiwittransitie onder gebruikers van CDV FB DJI. Opdrachtgever wenst dat dit wordt ingevuld middels een communicatieplan, dat voor aanvang, tijdens de implementatieperiode van het contract, al wordt ingezet;
- Welke bijdrage u verwacht van CDV FB DJI en haar departementen om gezamenlijk de doelstelling van de eiwittransitie te realiseren.

Wijze van beoordelen:

De uitwerking van uw plan van aanpak wordt, naast leesbaarheid, beoordeeld op:

- De mate waarin uw aanpak SMART is en daarmee vertrouwen geeft in een goede en constructieve samenwerking en op basis van de planning;
- Hoe u de kwaliteit en continuïteit van de werkzaamheden waarborgt;
- Hoe u de resultaten van de eiwittransitie digitaal en realtime monitort en rapporteert;
- Indien u samenwerkt met een partner, de mate waarin u concreet en realistisch toelicht hoe u samen met uw samenwerkingspartner(s) en CDV FB DJI overgaat op een geleidelijke eiwittransitie;
- Hoe u de gebruikers meeneemt c.q. verleidt naar een gedeeltelijk plantaardig aanbod toe te groeien;

KPI 3: Circulaire catering

1. Terugdringen van niet duurzame mono-verpakkingen
2. Het terugdringen van voedselverspilling, zowel de voorkant (productie, transport en verpakking) als de achterkant (hergebruik en zo min mogelijk tot geen 'afval/derving');

Als het gaat om circulaire catering wil Aanbestedende dienst van verbruik van grondstoffen en hulpbronnen naar minimaliseren van waardevernietiging en een zo efficiënt mogelijk gebruik van grondstoffen en hulpbronnen waarbij zoveel mogelijk wordt hergebruikt en tot waardevermeerdering leidt (circulair systeem). Aanbestedende dienst wil dat producten en materialen een zo lang mogelijke levensduur hebben, en de waarde van materialen en producten zoveel mogelijk behouden. Aanbestedende dienst wil dat materialen, grondstoffen en producten optimaal gebruikt worden en niet leiden tot afval maar zo hergebruikt kunnen worden dat het leidt tot gelijkwaardige producten. Dit kan in de catering tot uiting komen in verschillende aspecten, zoals inkoop, productie, bedrijfsvoering, assortimentskeuze en omgang met reststromen.

Vragen voor invulling:

In uw plan van aanpak dient u minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop u met een groeimodel invulling geeft aan de resultaatgebieden:
 1. Terugdringen van niet duurzame mono-verpakkingen
 2. Het terugdringen van voedselverspilling, zowel aan de voorkant (productie, transport en verpakking) als de achterkant (hergebruik en zo min mogelijk tot geen 'afval/derving');
- Andere resultaatgebieden en/of subdoelen van een circulaire catering zijn mogelijk om aan te dragen als die bijdragen aan de doelstelling;
- Een uitwerking en onderbouwing van de te behalen norm van de KPI;
- Welke meetmethodiek Inschrijver toepast om de voortgang van deze KPI te monitoren;
- De frequentie van meten;
- Wat er gerapporteerd wordt;
- Met betrekking tot het groeipad wordt Inschrijver gevraagd zijn ambitieniveau kenbaar te maken binnen de looptijd van het contract.
- De wijze waarop u inzicht geeft in de voortgang van de resultaatgebieden en hoe deze worden gemonitord, geborgd en indien nodig bijgestuurd gedurende de opdracht.
- De te nemen maatregelen indien de vastgestelde norm van de KPI niet wordt behaald;
- Hoe Inschrijver een laag dervingspercentage binnen alle catering diensten gaat realiseren, zowel op de Locaties met bedrijfsrestaurant als de vergaderlocaties zonder bedrijfsrestaurant; Wat doet Inschrijver met hetgeen wat er overblijft aan het einde van de dag?
- De wijze waarop u bijdraagt aan het vergroten van de bewustwording over noodzaak de circulariteit binnen de Cateringdienstverlening onder gebruikers van CDV FB DJI. Opdrachtgever wenst dat dit wordt ingevuld middels een communicatieplan, dat voor aanvang, tijdens de implementatieperiode van het contract, al wordt ingezet.
- Welke bijdrage u verwacht van CDV FB DJI en haar departementen om gezamenlijk de doelstelling van de eiwittransitie te realiseren;

Wijze van beoordelen:

De uitwerking van uw plan van aanpak wordt, naast leesbaarheid, beoordeeld op:

- De mate waarin uw aanpak SMART is en daarmee vertrouwen geeft in een goede en constructieve samenwerking en op basis van de planning;
- Hoe u de resultaten van de circulaire catering digitaal en realtime monitort en rapporteert;
- Indien u samenwerkt met een partner, de mate waarin u concreet en realistisch toelicht hoe u samen met uw samenwerkingspartner(s) en CDV FB DJI overgaat op een circulaire catering;
- Hoe u de gebruikers meeneemt c.q. verleidt om naar een circulaire Cateringdienstverlening toe te groeien;
- De wijze waarop en de mate waarin u aantoonbaar, concreet en realistisch (innovatieve) impact creëert;

KPI 4: Social Return: Arbeidsparticipatie stimuleren

Inschrijver wordt gevraagd een voorstel te doen hoe hij een bijdrage kan leveren aan zowel de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt alsmede de maatschappelijke opdracht van DJI door Gedetineerden te begeleiden naar een succesvolle terugkeer in de samenleving.

Wat vinden wij belangrijk

Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen, zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op www.maatwerkvoormensen.nl

Indien Inschrijver een offerte aanbiedt voor een van de percelen PI's, wordt u aanvullend op bovenstaande doelgroepen gevraagd op welke wijze Gedetineerden, in eerste instantie binnen de PI's, in samenwerking met en onder begeleiding van In-Made kunnen worden ingezet gedurende de contractperiode. Zie voor meer informatie over de samenwerking met In-Made, bijlage 19 en 20. In uw plan van aanpak kunt u ten aanzien van de inzet van Gedetineerden een voorstel meenemen. Dit voorstel maakt onderdeel uit van de vereiste 5% of hoger social return bij de start van de overeenkomst. Hierbij merken wij op dat er ook aan de inzet van Gedetineerden uurtarieven zijn verbonden voor de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever streeft bij deze aanbesteding naar maximale sociale impact. Wij zoeken een Opdrachtnemer die de gevraagde dienstverlening optimaal uitvoert en die sociale impact voorop heeft staan.

Vragen voor invulling:

U wordt gevraagd te beschrijven in welke vorm u binnen uw organisatie invulling geeft aan social return en welke mogelijkheden u ziet hiermee rekening te houden in relatie tot de aard en omvang van de uit te voeren opdracht van deze aanbesteding of andere mogelijkheden die u ziet om invulling te geven aan social return.

U levert een plan van aanpak waarin u de onderstaande onderwerpen uitwerkt:

- Uw ambitie, uw commitment en de mate van inclusieve cultuur en u toont aan hoe u hiermee zoveel mogelijk sociale impact maakt bij deze opdracht;
- Hoe u invulling geeft aan de minimale eis van 5% social return bij start van het contract en hoe u hierin groeit binnen deze opdracht. (zie ook bijlage 22 Duurzaamheidsmatrix en Eis J.3 in het Programma van eisen) U geeft daarbij aan wat de concrete activiteiten zijn die u uitvoert in het kader van social return.
- Welke doelgroep u inzet;
- Indien u inschrijft op een van de percelen PI's, wordt u verzocht de verdeling van de doelgroep tussen mensen met een afstand van de arbeidsmarkt en Gedetineerden weer te geven.
- Hoe u deze mensen begeleidt;
- Indien van toepassing: met welke partijen u samenwerkt om tot maximale sociale impact te komen;
- De wijze waarop u de samenwerking met In-Made gaat vormgeven;
- Hoe u naast werk ook een ontwikkelplan maakt voor deze mensen binnen deze opdracht;
- Hoe u ervoor helpt te zorgen dat deze mensen in de toekomst ook werk houden;
- Op welke wijze u de sociale impact monitort;
- De mate waarin u aantoonbaar, concreet en realistisch zorgt voor duurzame in- en door en uit stroom.
- De te nemen maatregelen indien de vastgestelde norm van de KPI niet wordt behaald;

Wijze van beoordelen:

De Aanbestedende dienst beoordeelt de uitwerking op:

- De mate waarin u duidelijk en concreet maakt wat voor sociale impact u maakt met deze opdracht;
- De mate waarin u concreet en realistisch aantoont op basis van een planning hoe u gedurende de contractperiode groeit met betrekking tot het percentage social return;
- De mate waarin u duidelijk en realistisch aangeeft welke doelgroep(en) u inzet;

- De mate waarop u op een innovatieve manier invulling geeft aan de social return verplichting;
- Inzage in hoe u omgaat met begeleiding van de kandidaat vanuit opdrachtnemerschap;
- Hoe u de kwaliteit en continuïteit van de werkzaamheden waarborgt;
- Hoe u de resultaten van de social return monitort en rapporteert (zie ook Eis J.3 in het Programma van eisen);
- Indien u samenwerkt, de mate waarin u concreet en realistisch toelicht hoe u samen met DJI en uw samenwerkingspartner(s) tot meer impact komt.

Kwaliteitscriterium 1c.
Community & Partnerschap

Vormvereiste:

Voor de beantwoording mag Inschrijver maximaal vier pagina's A4 gebruiken, inclusief beeldmateriaal.

Inleiding:

CDV FB DJI streeft een flexibele, wendbare exploitatie van de Cateringdienstverlening na. De Opdrachtnemer moet niet alleen in staat zijn in te spelen op de snel veranderende ontwikkelingen in de markt en de trends en ontwikkelingen op het gebied van eten en drinken, maar ook op de ontwikkelingen die plaatsvinden op de Locaties van CDV FB DJI.

In de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaat het steeds meer om partnerschap. Dit houdt een lange termijn relatie in waarin zij continu met elkaar meedenken en samen werken. De partijen staan naast elkaar en streven samen naar het beste resultaat.

Een wens om een dergelijk partnerschap te ondersteunen is het opbouwen van een zogenaamde "Community". Binnen CDV FB DJI zal de Community worden ingezet om de ambities te bereiken en om creatieve en innovatieve ideeën uit te wisselen. Het doel van de Community is om een brug te slaan tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. In deze Community nemen vertegenwoordigers van zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer plaats. Deze komen op regelmatige basis bij elkaar om de voortgang van de dienstverlening en te ondernemen acties te bedenken en te bespreken.

Uitgangspunten:

- We houden ruimte met elkaar om met betrekking tot vraagstukken snel met elkaar te schakelen;
- Innovaties worden gestimuleerd: de Rijksoverheid wil meer ruimte creëren voor bedrijven om innovatieve ideeën in te dienen;
- Minimaal 1 x per jaar een innovatievoorstel;
- Creativiteit en "Think out of the box" vormen de basis voor hetgeen voortkomt uit de Community.

Vragen voor invulling:

Inschrijver wordt gevraagd een voorstel te schrijven hoe zij invulling geeft aan de Community. In de beantwoording dient tenminste ingegaan te worden op de onderstaande vragen / punten;

- Inschrijver wordt gevraagd om een beeld te schetsen van een prettige manier van modern en vooral ook flexibel partnerschap, naast het reguliere contractmanagement;
- De wijze waarop de aansturing van de Community door Inschrijver wordt ingericht om de Cateringdienstverlening optimaal te laten functioneren;
- Welke rol Inschrijver voor zichzelf ziet weggelegd in de Community zodat wordt bijgedragen aan de doelstellingen van CDV FB DJI;
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan de Community om een hoge gasttevredenheid en frequent gebruik van de Cateringdienstverlening te realiseren. Hierbij dient Inschrijver in te gaan op het continu doorvoeren van ontwikkelingen in de markt en het initiëren van creatieve en "out of the box" suggesties ten behoeve van een uitnodigende Cateringdienstverlening;
- Beschrijf wat u verwacht en nodig heeft van DJI om invulling te geven aan de Community;
- Een opzet voor de formatie van de Community, zowel vanuit de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer;
- Een communicatieschema met betrekking tot de frequentie van bijeenkomsten van de leden én van de uit de Community voortvloeiende activiteiten;

Wijze van beoordelen:

De beantwoording van Inschrijver wordt door de beoordelingscommissie beoordeeld op de volgende aandachtspunten:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Community;
- Het beeld dat Inschrijver schetst van een prettige manier van modern en flexibel partnerschap, naast het reguliere contractmanagement;
- De wijze waarop de aansturing van de Community door Inschrijver is ingericht om zowel de Community als de Cateringdienstverlening optimaal te laten functioneren;
- De mate waarin de Community gaat bijdragen aan de doelstellingen van CDV FB DJI;
- De mate waarin creativiteit en "Think out of the box" zijn toegepast met als doel een hoge gasttevredenheid en frequent gebruik van de Cateringdienstverlening te realiseren;
- De wijze waarop de Community de medewerkers en gasten van DJI gaat betrekken bij de Cateringdienstverlening;
- De inrichting van het communicatieschema én van de uit de Community voortvloeiende activiteiten.

Inschrijver dient bovenstaande zo SMART mogelijk uit te werken. De score wordt positiever beoordeeld naarmate de beschrijving beter aansluit bij hetgeen is uitgevraagd

Kwaliteitscriterium 1d.

Beschrijving vergaderlunch A, B en C, lunchdeal en pauzepleinlunch

Vormvereiste:

Voor de beantwoording mag Inschrijver maximaal onderstaand aantal pagina's gebruiken.

Voor perceel 1, 2, 3 geldt: maximaal 5 pagina's A4, inclusief beeldmateriaal

Voor perceel 4, 5, 6 geldt: maximaal 4 pagina's A4, inclusief beeldmateriaal

Uitgangspunten:

- Een vegetarisch eetpatroon is een menu zonder vlees, maar wel ei en zuivel (*dit heet officieel lacto-ovo-vegetarisch*)
- Een veganistisch eetpatroon gaat nog een paar stappen verder. Veganisten eten en gebruiken helemaal geen dierlijke producten: geen bont, leer, wol en ook geen boter, kaas, eieren, melk en honing. (= plantaardig eetpatroon)
- Uitsluitend voor de percelen 1, 2 en 3 geldt dat er de mogelijkheid is om binnen de kantoren vergaderlunches in buffetvorm te serveren vanuit het pauzeplein³ bij de vergaderzalen, in plaats van een aparte lunch per vergaderzaal. In de PI's is het pauzeplein niet van toepassing.

Vragen voor invulling:

Inschrijver dient de volgende arrangementen uit te werken/te beschrijven:

- **lunch A:** een 100% plantaardige vergaderlunch voor een vaste integrale verrekenprijs van € 7,00 per persoon exclusief BTW;
- **lunch B:** een vegetarische vergaderlunch voor een vaste integrale verrekenprijs van € 5,50 per persoon exclusief BTW;
- **lunch C:** een luxe vegetarische vergaderlunch voor een vaste integrale verrekenprijs van € 8,00 per persoon exclusief BTW;
- **lunchdeal:** een dagelijkse wisselende volwaardige, gezonde en voedzame lunch bestaande uit minimaal 3 componenten voor een vaste integrale verrekenprijs van € 4,50 inclusief BTW. De combinatie van producten moet duidelijk goedkoper zijn dan de losse verkoop ('de deal'). Kraanwater met toevoeging van een schijf fruit en/of een takje kruiden maakt geen onderdeel uit van de lunchdeal.
- **pauzepleinlunch:** een dagelijks wisselende vegetarische lunch voor een vaste integrale verrekenprijs van € 8,95 per persoon exclusief BTW.
- Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat gedurende het gehele jaar de arrangementen variëren in aanbod?

Bovenstaande aangeboden arrangementen dienen zo goed mogelijk aan te sluiten bij de doelstellingen en eisen zoals gesteld in het Aanbestedingsdocument en zijn representatief voor de arrangementen die worden verstrekt binnen de kaders van de Overeenkomst. Dit geldt zowel voor de beschrijving als ook voor het aangeboden beeldmateriaal.

Wijze van beoordelen:

De arrangementen worden aan de hand van de beschrijvingen en de foto's beoordeeld op:

1. compleetheid en opmaak van (onderdelen van) de arrangementen, aantrekkelijkheid, herkenbaarheid en communicatie/informatie;
2. samenstelling van het arrangement waarbij onder andere wordt gelet op diversiteit, variatie, creativiteit, voedingswaarde, innovatief karakter, toepassing seizoen, portiegrootte;
3. aansluiting op de doelstellingen en eisen.

³ [Pauzeplein: minder verspilling én betere lunches | Nieuwsbericht | Denk Doe Duurzaam](#)

Kwaliteitscriterium 1e – alleen van toepassing op perceel 2
--

Uitwerking voorstel cateringconcept en bemande coffee corner voor het Herman Gortercomplex (HGC)

Vormvereiste:

Voor de beantwoording mag Inschrijver maximaal zes pagina's A4 gebruiken, inclusief beeldmateriaal.

Inleiding:

Het HGC is een gerenoveerd kantorencomplex dat medio 2024 in gebruik zal worden genomen als zijnde het meest duurzame Rijkskantoor van Nederland. Zie bijlage 10, 11 en 12 voor een nadere toelichting op het HGC. Één van de bijzondere kenmerken van het HGC, vergeleken met de overige kantoorlocaties in scope, is dat het HGC een hoger ambitieniveau heeft ten aanzien van de eiwittransitie. In het Programma van Eisen, eis J.6, wordt de eis ten aanzien van dit ambitieniveau weergegeven.

Uitgangspunten:

- Het HGC heeft 3 belangrijke pijlers verwerkt in haar integrale visie:
 1. Hospitality
 2. Duurzaamheid
 3. Data
- De ambities van het HGC wijken enigszins af van de ambities van de overige Locaties in de scope van perceel 2. Tussen het HGC en de overige Locaties in scope is er één groot verschil, namelijk dat het HGC de ambitie heeft om als klimaatneutraal kantoor vanaf medio 2024 te starten met een 80% vegetarisch (*wél zuivel-en eiproducten*) en 20% niet vegetarisch menu in de restauratieve outlets, met een groeipad naar 100% binnen 3 jaar. Bij de gebruikers is hier draagvlak voor, onder de voorwaarde dat er voorafgaand aan het nieuwe contract duidelijk wordt gecommuniceerd over de naderende eiwittransitie én dat de gebruiker ten tijde van het nieuwe contract geïnformeerd blijft met betrekking tot de eiwittransitie. De gebruikers wensen de impact van de eiwittransitie inzichtelijk hebben en weten wat zij eten. Op deze manier kan CDV FB DJI laten zien wat er mogelijk is op het gebied van de eiwittransitie en kan het HGC als voorbeeld fungeren voor overige Locaties.
- Data is één van de pijlers van het HGC. Er worden data via narrowcasting en intranet beschikbaar gesteld om te informeren, bewustwording te creëren en kennis te vergroten.

Vragen voor invulling:

In de beantwoording dient tenminste ingegaan te worden op onderstaande vragen/aspecten. De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan:

- Een conceptuitwerking voor de "Dagelijkse lunchvoorziening in het bedrijfsrestaurant" van het HGC. In deze uitwerking dient Inschrijver in te gaan op conceptonderwerpen als Product, Prijs, Plaats en Promotie. Bij de uitwerking van het onderwerp Product dient Inschrijver in te gaan op de 3 pijlers van het HGC: Hospitality, Duurzaamheid en Data.
- Een conceptuitwerking van de bemande coffee corner – vanaf Q1 2025. In deze uitwerking dient Inschrijver in te gaan op conceptonderwerpen als Product, Prijs, Plaats en Promotie. Bij de uitwerking van het onderwerp Product dient Inschrijver in te gaan op de 3 pijlers van het HGC: Hospitality, Duurzaamheid en Data.
- Welzijn en het creëren van bewustwording rondom een gezonde leefstijl dragen bij aan kwaliteit en tevredenheid. Keuzevrijheid en het nemen van eigen verantwoordelijkheid is belangrijk voor de gebruikers van de Cateringdienstverlening. Inschrijver geeft aan op welke wijze de medewerkers van het HGC verleid worden tot het kiezen van gezonde en/of duurzame producten en op welke wijze bijgedragen wordt aan een prettige werkdag

- gedurende de gehele contractperiode. CDV FB DJI eist voor haar verschillende catering diensten een aanbod dat voldoet aan het Overheidsniveau Gezonde Catering⁴, of hoger;
- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het hybride werken, de mogelijkheid elkaar te ontmoeten en waar de gehele dag catering verkrijgbaar is;
 - Hoe Inschrijver invulling geeft aan een continu variërend assortiment en vers bereid aanbod;
 - De wijze waarop Inschrijver de medewerkers en gasten van DJI betreft bij de Cateringdienstverlening;
 - Een uitwerking en onderbouwing van de te behalen norm van de KPI eiwittransitie HGC;
 - Inschrijver wordt gevraagd aan te geven welke meetmethodiek zij toepast om de voortgang van de KPI eiwittransitie HGC te monitoren;
 - De frequentie van meten van de KPI eiwittransitie;
 - Wat er gerapporteerd wordt met betrekking tot de KPI eiwittransitie HGC;
 - De te nemen maatregelen indien de vastgestelde norm van de KPI eiwittransitie HGC niet wordt behaald;
 - Met betrekking tot het groeipad van de eiwittransitie wordt Inschrijver gevraagd haar ambitieniveau kenbaar te maken binnen de looptijd van het contract. De ambitie van het HGC is om in 2027 over 100% vegetarisch aanbod te beschikken;
 - Inschrijver dient een communicatieplan op te stellen met daarin opgenomen:
De wijze waarop u bijdraagt aan het vergroten van de bewustwording over de noodzaak van de eiwittransitie onder gebruikers van het HGC. Opdrachtgever wenst dat dit wordt ingevuld middels een communicatieplan, welke voor aanvang, tijdens de implementatieperiode van het contract, al wordt ingezet.
 - Welke bijdrage u verwacht van CDV FB DJI en haar departementen om gezamenlijk de doelstelling van de eiwittransitie te realiseren;
 - Inschrijver wordt gevraagd haar invulling van de kruidenkas kenbaar te maken middels een toelichting en moodboard.

Wijze van beoordelen:

Het cateringconcept wordt aan de hand van de beschrijvingen en het moodboard / de artist impressions/ foto's beoordeeld op:

- Compleetheit, creativiteit, sfeer, aantrekkelijkheid, originaliteit, herkenbaarheid en communicatie/informatie;
- het totale aanbod voor de gast m.b.t. het bedrijfsrestaurant en de koffiecorner op basis van creativiteit, ondernemerschap, innovatief karakter en de toepassing van Hospitality, Duurzaamheid en Data;
- in hoeverre vitaliteit in het concept is verwerkt;
- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het hybride werken, de mogelijkheid elkaar te ontmoeten en waar de gehele dag catering verkrijgbaar is;
- Hoe Inschrijver invulling geeft aan een continue variërend assortiment en vers bereid aanbod;
- De wijze waarop Inschrijver de medewerkers en gasten van DJI betreft bij de Cateringdienstverlening;
- De wijze waarop de te behalen norm van de KPI eiwittransitie HGC is uitgewerkt en onderbouwd;
- De meetmethodiek van de KPI eiwittransitie en de monitoring van de voortgang hiervan;
- De invulling van het communicatieplan waarmee Inschrijver bijdraagt aan het vergroten van de bewustwording over de noodzaak van de eiwittransitie en gezonde voeding onder gebruikers van het HGC, zowel vóór als tijdens de looptijd van het contract;

Inschrijver dient bovenstaande zo SMART mogelijk uit te werken. Het antwoord wordt positiever beoordeeld naarmate de beschrijving beter aansluit bij hetgeen is uitgevraagd

⁴ [Overheidsniveau Gezonde Catering.pdf \(voedingscentrum.nl\)](#)