

GEMEENTE VOORNE AAN ZEE

BIJLAGE 3 - PROGRAMMA VAN EISEN

INHOUDSOPGAVE

PROGRAMMA VAN EISEN	1
1. INTRODUCTIE	3
2. DOELSTELLINGEN	4
3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	4
4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN	5
5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN	8
6. PERSONEEL	9
7. HYGIËNE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT	10
8. COMMUNICATIE EN OVERLEG	11
9. FINANCIËEL	12
10. CONTRACTMANAGEMENT	13

INLEIDING

1. INTRODUCTIE

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, doelstellingen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de warme drankenautomaten voor gemeente Voorne aan Zee worden omschreven.

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

1. Doelstellingen en huidige situatie
2. Dienstverlening
3. Algemene informatie en processen

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

Scope van de dienstverlening

- Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten voor 9 locaties van de gemeente Voorne aan Zee.
- Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten.
- Het technisch (preventief en correctief) onderhouden en verzorgen van de warme drankenautomaten.
- Het leveren van alle benodigde ingrediënten.
- Het leveren van de ondersteunende producten.
- Het inzamelen en verwerken van koffieresidu in overleg met de gemeente.
- Het leveren en onderhouden van een onderzetkast indien nodig.

De locaties die binnen scope vallen zijn:

- Gemeentehuis Voorne aan Zee, Oostzanddijk 26, Hellevoetsluis
- De Vliet 2, Hellevoetsluis
- Brugwachtershuisje, Kanaalweg Westzijde 6, Hellevoetsluis
- Stads Kantoor Brielle, Slagveld 36, Brielle
- Stadhuis/museum, Markt 1, Brielle
- Gemeentewerf Brielle, Het Woud 53, Brielle

- Gemeentehuis Westvoorne, Raadhuislaan 6, Rockanje
- Gemeentewerf Oostvoorne, Langeweg 22, Oostvoorne
- Steunpunt BOA's/Woonbedrijf, Langeweg 34, Oostvoorne

Mogelijke aanpassingen in de scope:

- Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode locaties wijzigen. Dit kan zowel het toevoegen als onttrekken van locaties inclusief bijhorende automaten zijn.
- Het onttrekken of bijplaatsen van warme drankenautomaten op de locaties van de gemeente.

De opdrachtnemer is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen verbouwingen op locaties plaatsvinden, locaties worden toegevoegd of locaties worden onttrokken.

DOELSTELLINGEN & MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

2. DOELSTELLINGEN

In dit hoofdstuk de doelstellingen en speerpunten voor de toekomstige situatie beschreven.

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van een overeenkomst met een ondernemende en meedenkende opdrachtnemer die zorgt voor een moderne oplossing met kwalitatief hoogwaardige koffie en thee voor de medewerkers, bezoekers en gasten van de gemeente. Hierbij worden de onderstaande subdoelstellingen geformuleerd.

1. De doelstelling van de opdracht is te komen tot een overeenkomst op basis van een betrouwbaar partnerschap met een dienstverlener die als ondernemer optreedt om de warme drankenvoorzieningen op een ondernemende, duurzame, creatieve en proactieve wijze te exploiteren.
2. De gemeente wenst een betrouwbare samenwerking met een dienstverlener die kwaliteit en service voorop heeft staan. Een partner die de voorzieningen goed en flexibel organiseert tegenover een marktconforme prijs.
3. De dienstverlener beweegt mee met en speelt in op de vraag van de gast en de organisatieontwikkelingen van de gemeente en de trends en ontwikkelingen in de markt. Het is mogelijk om de service, het aantal en type automaten en het aantal locaties uit te breiden of in te krimpen. Hierbij zijn goed contact en communicatie, aanpassingsvermogen en flexibiliteit belangrijk.
4. De gemeente heeft als doel de gast- en opdrachtgeverstevredenheid aanzienlijk te verhogen.

3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

De gemeente wenst aandacht te besteden aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Duurzaamheid, goede arbeidsomstandigheden in de keten en de herleidbaarheid van de ingrediënten waaronder koffie, thee en cacao zijn hierbij belangrijk. Van de opdrachtnemer wordt hierin een proactieve houding verwacht.

Op het gebied van duurzaamheid (klimaatneutraal en CO₂-neutraal) volgt de gemeente de nationale regelgeving vanuit de Rijksoverheid.

3.1. DUURZAAM VOORNE AAN ZEE

Gemeente Voorne aan Zee bereidt zich voor op een toekomst waarin energie wordt gehaald uit schone energiebronnen, afval niet meer bestaat en de omgeving klaar is voor klimaatverandering. De ambities zijn een energieneutraal en circulaire gemeente in 2040. De gemeente zoekt hierin de samenwerking met inwoners, ondernemers, organisaties en buurgemeenten.

3.2. INGREDIËNTEN

De gemeente is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die ook rekening houdt met toekomstige generaties.

Koffie en thee is maatschappelijk verantwoord en voldoet minstens aan de volgende criteria:

- Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie.
- Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt.
- De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verscheping, zodat zij de noodzakelijk investeringen kunnen doen.

Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de duurzaamheidseisen.

De opdrachtnemer biedt oplossingen aan die voor de gemeente de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen. De gemeente wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten.

3.3. SROI

De gemeente heeft een beleid omtrent de inzet van Social Return. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. De opdrachtnemer zet bij de uitvoering van de opdracht minimaal 5% van de loonsom exclusief btw in voor Social Return.

DIENTSTVERLENING

4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de warme drankenvoorzieningen op de locaties van de gemeente Voorne aan Zee.

4.1. ALGEMEEN

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de warme drankenvoorzieningen, inclusief het (dagelijks) verzorgen en bijvullen (operating) van de automaten. Dit houdt in dat de opdrachtnemer:

- Zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, ingebuis stellen en functionerend houden van alle warme drankenapparatuur zoals genoemd in dit document.
- De automaten dagelijks verzorgt en bijvult.
- De ingrediënten voor de automaten levert inclusief aanvullende en ondersteunende producten.
- De automaten levert op basis van huur inclusief technisch service onderhoud.
- De drie-in-één kranen levert, installeert en onderhoud.
- Jaarlijks preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten.
- Een oplossing biedt voor het inzamelen en verwerken van koffieresidu in overleg met de gemeente.

4.2. APPARATUUR

Automaten die worden geleverd zijn geschikt voor bonen. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door medewerkers en gasten van de gemeente gewaardeerd wordt. De gemeente streeft hierbij naar een 7,5+ dienstverlening. Het overzicht van de locaties inclusief bijhorende wensen is weergegeven in bijlage 1. Het brugwachtershuisje is een kleine locatie waar dagelijks niet meer vijf medewerkers aanwezig zijn. Desondanks, wenst de gemeente hier een oplossing met vergelijkbare kwaliteit.

Op- en afschalen van apparatuur

Bij op- of afschaling van het aantal locaties en daarmee het gebruik van de automaten wordt flexibiliteit van de opdrachtnemer verwacht. Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 15% van het aantal automaten kan worden onttrokken gedurende de initiële duur van de overeenkomst zonder meerkosten voor opdrachtgever. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten afgeschreven zijn.

Het bijplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Vanaf het 3e contractjaar mogen, na overleg met de gemeente, refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de opdrachtnemer is derhalve flexibel. Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

Uitgangspunten apparatuur

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme drankenautomaten. Locatie-specifieke uitgangspunten zijn in de opsomming vermeld. Overige uitgangspunten gelden voor alle locaties.

- Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract.
- Afmeting automaten dient aan te sluiten op de beschikbare ruimte.
- Cacao en topping zijn geïntegreerd in het systeem.
- Bekerdetectiesysteem.
- Regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk).
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen).
- Storingsomschrijving op het display.
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel) in Nederlandse taal.
- De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen, bijvoorbeeld ook voor mensen in een rolstoel of met een visuele beperking.

- Consumpties als gratis verstrekking.
- Separaat tappunt voor koffie en water. Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden.
- Kannenfunctie voor de automaten aangegeven in bijlage 1.
- Heet water is te bedienen met een stopknop.
- De inhoud van een consumptie is 125 ml. De hoeveelheid ml moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden.
- Condimentendisplay naast de automaat (indien gevraagd) voor aanvullende/ complementaire producten (theezakjes, creamer, roerstaafjes etc.).

Het uitgangspunt is dat opdrachtnemer alle automaten aan het einde van de overeenkomst weer inneemt. De automaten worden op een duurzame wijze en aantoonbaar zo hoogwaardig mogelijk verwerkt.

4.3. BRANDING

De gemeente wenst geen uitbundige reclame-uitingen van de opdrachtnemer op de automaten. De opdrachtnemer mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt na overleg en met goedkeuring van de gemeente. Daarnaast kan het display gebruikt worden om aan storytelling te doen of andere berichten te delen.

4.4. ASSORTIMENT

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met duurzame en/of (indien mogelijk) lokale ingrediënten passend bij de doelstellingen van de gemeente. De losse ingrediënten zoals suiker, creamer, theezakjes, roerstaafjes en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzamelen van koffieresidu en de juiste verwerking hiervan. Hiervoor wordt samenwerking gezocht met de afvalleverancier van de gemeente.

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten:

- Espresso;
- Koffie(bonen);
- Cacao;
- Cappuccino;
- Café au lait;
- Latte macchiato;
- Heet water;

Suikersticks, melksticks, theezakjes, roerstaafjes en diverse soepsmaken worden naast de automaat aangeboden. Het theeassortiment bestaat uit minstens vier vaste smaken en twee flexibele/wisselende smaken. De soep wordt in groot verpakking geleverd en bevat een dispenser waarin de smaken zichtbaar zijn. De opdrachtnemer hanteert voor deze producten te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs. De exacte vraag van het assortiment in de warme drankenautomaten en naast de drankenautomaten zijn weergegeven in bijlage 1.

4.5. DRIE-IN-ÉÉN KRANEN

De gemeente wenst op het gemeentehuis in Hellevoetsluis en op locatie de Vliet enkele drie-in-één kranen te installeren in de aanwezige pantry's. Deze drie-in-één kranen bieden koud water, gekoeld water en kokend water aan. De exacte aantallen en de locaties zijn in het overzicht van bijlage 1 te vinden.

4.6. GRAMMAGES

De opdrachtnemer vult de grammages in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente, gewijzigd of aangepast. De gemeente wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle. De opdrachtnemer doet een voorstel hoe dit voorkomen kan worden. De opdrachtnemer controleert de machines zelf ook op grammages en levert deze resultaten aan bij de gemeente. De gemeente behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van

de gemeente zelf, te laten controleren. Er is derhalve een sleutel van de automaten beschikbaar voor de gemeente.

ALGEMENE INFORMATIE EN PROCESSEN

5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN

5.1. VERZORGING EN ONDERHOUD

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de warme drankenautomaten, hetgeen plaats vindt op werkdagen. De frequentie van verzorging en onderhoud is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Dit geldt tevens voor de drie-in-één kranen. Het onderhoud aan de automaten vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.

Naast het dagelijks onderhoud verzorgt de opdrachtnemer minimaal éénmaal per jaar technisch onderhoud (preventief) aan de warme drankenautomaten ter voorkoming van storingen. Dit houdt onder andere in:

- Het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn.
- Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerkingen komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd.
- Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/ watersysteem.
- Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk.
- Het controleren en vervangen van afdichtingen.

Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de opdrachtnemer worden opgelost.

5.2. STORINGEN

De procedure ten aanzien van het melden van storingen verloopt via het Facilitair Meldpunt van de gemeente (facilitairstevedesk@voorneaanzee.nl) die contact opneemt met de opdrachtnemer. Storingen worden tevens geregistreerd in TopDesk.

Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing kan melden. Indien het proces van storingsmelding gedigitaliseerd kan worden heeft dit de voorkeur van de gemeente. Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. De opdrachtnemer is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats. In overleg met de opdrachtnemer wordt de dienstverlening per periode afgesteld. De opdrachtnemer houdt hier rekening mee en kan gedurende openingstijden (8:00 en 17:00 uur) storingen verhelpen.

Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven.

Eerste lijnstoringen: onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 uur verholpen.

Tweede lijnstoringen: De technische dienst van de opdrachtnemer heeft binnen 4 werkuren na melding door de gemeente, de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. Indien de storing niet binnen 8 werkuren kan worden opgelost, wordt de gemeente hiervan ter stond in kennis gesteld en wordt deze uiterlijk binnen 2 werkdagen na melding, al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat opgelost.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan de gemeente worden doorbelast. Onderdelen voor de bij de gemeente geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

6. PERSONEEL

6.1. ALGEMEEN

De opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in dit document kan worden voldaan.

De gemeente stelt hoge eisen aan professionaliteit, flexibiliteit, en representativiteit van de medewerkers van de opdrachtnemer. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De opdrachtnemer is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De gemeente heeft graag een vast aanspreekpunt voor de locaties. Alle medewerkers van de opdrachtnemer gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne.

Binnen de gemeente wordt vertrouwelijke informatie besproken. De gemeente verwacht dat de medewerkers van de opdrachtnemer vertrouwelijk omgaan met alle informatie en gesprekken die hen ter ore komen.

Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De gemeente behoudt zich het recht voor (niet op onredelijke gronden) medewerkers van de opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat:

- Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- Medewerkers zich niet houden aan de door opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

6.2. VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

De gemeente vraagt voor de medewerkers die op locatie dienstverlening komen uitvoeren, een geldige VOG. Het screeningsprofiel voor de VOG is 41. De

medewerkers hoeven deze bij aanvang bij locatie niet te laten zien. De opdrachtnemer verklaart dat iedereen die op locatie komt of daar werkt een geldig VOG heeft door het afgeven van een verklaring aan de contactpersoon van de gemeente. De gemeente behoudt zich het recht om de aanwezigheid van de VOG te controleren.

6.3. WERKVERGUNNINGEN

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar werknemers. Als de opdrachtnemer de (juiste) werkvergunningen niet op orde heeft en hieruit een boete volgt voor de gemeente, dan zal deze boete bij de opdrachtnemer worden verhaald.

Tevens is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (digitaal) beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen (rekening houdend met de AVG).

7. HYGIËNE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT

7.1. HYGIËNE

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten worden door de opdrachtnemer vastgesteld in procedures en zijn gebaseerd op HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan de gemeente verstuurd en besproken in het overleg. Indien hier reden toe is dan zal de opdrachtnemer de rapportage voorzien van een verbeterplan inclusief actiepunten.

7.2. SCHOONMAAK

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de automaten:

- Alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van de opdrachtnemer.
- Alle automatenvoorzieningen onder het beheer, zowel buiten-, boven als binnenzijde.
- De vloer en werkbladen rondom de warme drankenautomaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief en correctief onderhoud vervuild zijn, worden door de opdrachtnemer schoongemaakt.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van de gemeente.

7.3. AFVAL

Het dagelijkse afval wordt verwijderd door de medewerkers van de gemeente. Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing van de automaten aan het begin van het contract of gedurende de overeenkomst wordt meegenomen door de opdrachtnemer.

De gemeente wenst in de toekomstige situatie een duurzame oplossing voor het koffieresidu.

De opdrachtnemer gaat na gunning gezamenlijk met de gemeente en de afvalverwijderaar op zoek naar de beste oplossing.

7.4. HUISVESTING EN BEVOORRADING

Inzake logistiek en toegang tot de locaties gelden de huisregels en veiligheidsregels van de gemeente. De opdrachtnemer zorgt voor de logistiek en levering van alle ingrediënten op de locaties van de gemeente. Voor het verlenen van de toegang wordt direct na de definitieve gunning een overzicht van de medewerkers van de opdrachtnemer aangeleverd. Op iedere locatie is opslagruimte aanwezig ten behoeve van de ingrediënten.

De gemeente draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankenautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages. De opdrachtnemer levert duidelijke specificaties aan bij de gemeente direct na gunning.

De gemeente wenst inzicht te houden in de voorraden op locatie. De opdrachtnemer voert regelmatig voorraadcontroles uit en koppelt deze resultaten terug aan de gemeente.

7.5. KWALITEITSZORG

Er wordt van de opdrachtnemer een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing- en bewaking. De kwaliteitszorg van de opdrachtnemer is vastgelegd in (beschreven) procedures.

De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 2 x per jaar intern door de opdrachtnemer gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan de gemeente. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

De gemeente behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen en de tevredenheid over de voorzieningen te laten controleren door

een onafhankelijke partij. Bij deze controles kunnen de grammages gecontroleerd worden of de tevredenheid van de gebruikers.

8. COMMUNICATIE EN OVERLEG

De gemeente wenst een optimale communicatie met de opdrachtnemer te realiseren op basis van partnerschap. Van de opdrachtnemer wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

8.1. SAMENWERKING

De gemeente wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. De gemeente verstaat onder samenwerking dat:

- Er sprake is van vertrouwen.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder gecommuniceerd wordt.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er partnership is met duidelijke afspraken.

8.2. OVERLEGSTRUCTUUR

Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt regelmatig of indien nodig plaats met het Facilitair Meldpunt van de gemeente. Onderwerpen die hier aan de orde komen zijn:

- Klachten met betrekking tot de dienstverlening.
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden.

Tactisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg (4 maal per jaar) besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Lopende zaken.
- Diverse personele aangelegenheden.
- Storingen, afgelopen periode en cumulatief.

- Beschikbaarheid apparatuur.
- Verplaatsingen apparatuur.
- Klachtenregistratie en -afhandeling.
- Facturatie.
- KPI's.
- (Financiële) management rapportages en toelichting.

De opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.

Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt jaarlijks plaats. De onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken.

- Toekomstvisie en trends en ontwikkelingen.
- Partnerschap.
- Duurzaamheid en vitaliteit.
- Financiële aspecten.
- Managementrapportages cumulatief per jaar.

Indien de gemeente of de opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet, kan tussen-tijdsoverleg plaatsvinden. De opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.

8.3. MANAGEMENTINFORMATIE

De opdrachtnemer levert na afloop van het kwartaaloverleg een management-rapportage op.

Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt:

- Automaatnummer.
- Tellerstanden per automaat.
- Aantal consumpties per consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie.
- Verbruik ingrediënten.

- Aantal en soort storingen.
- Uitgevoerd onderhoud per automaat.
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten.
- Eventueel nader te overleggen punten.

8.4. KLACHTENPROCEDURE

De gemeente vindt het belangrijk dat de gebruikers van de warme drankenautomaten tevreden zijn. Om hier goed inzicht in te hebben worden opmerkingen, suggesties en klachten goed geregistreerd en wordt toegezien op de opvolging hiervan als ook de correcte afhandeling. De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging van de klacht koppelt de opdrachtnemer de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan het Facilitair Meldpunt van de gemeente.

9. FINANCIËEL

9.1. FACTURERING EN VERREKENING

Ieder kwartaal wordt een verzamel factuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd:

- Huurkosten van de automaten (vast per automaat).
- Operating kosten per automaat (vast per automaat)
- Technisch service onderhoud automaten (vast per automaat).

Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met:

- Ingrediënten voor in de warme drankautomaten.
- Losse ingrediënten en andere toebehoren.

Onder de losse ingrediënten en andere toebehoren wordt in ieder geval (maar niet beperkt tot) verstaan: aanvullende producten zoals theezakjes, suikersticks, creamersticks, zoetstof, soepen, roerstaafjes, etc. maar ook de schoonmaakmiddelen.

De facturen worden verstuurd naar facturen@voorneaanzee.nl

9.2. REGELING INZAKE APPRATUUR EN GEBRUIK RUIMTEN

Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van de gemeente uitgaande van een reguliere bedrijfsvoering zoals beschreven in dit programma van eisen.

9.3. INDEXATIES

De kosten voor de huur van de automaten staan vast gedurende de gehele contractperiode. Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld eventuele prijsaanpassingen in te dienen. Het voorstel is gespecificeerd naar de componenten welke een wijziging noodzakelijk zouden maken en wordt uiterlijk voor 1 november van het lopende jaar ingediend. De indexatie van producten vindt plaats op basis van CPI 2015=100 (012100 koffie, thee, cacao) en arbeidsuren op basis van CPI 2010=100 (SBI2008 a-u alle economische activiteiten, Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen) met voorafgaande kalenderjaar ([StatLine](#) -

[Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers \(2010=100\) \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl).

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de gemeente. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de gemeente. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2025.

Indien zich tijdens deze overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de opdrachtnemer deze aan de gemeente melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van de gemeente.

10. CONTRACTMANAGEMENT

10.1. CONTRACTBEHEER

De gemeente wenst de prestaties van de opdrachtnemer nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de opdrachtnemer Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In de eerste maand van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer KPI.

Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de opdrachtnemer aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatie-monitor wordt dit helder gevisualiseerd. De gemeente en de opdrachtnemer komen deze prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen.

De gemeente behoudt zich het recht voor het contractbeheer aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. De organisatie van de opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er voor het contractbeheer extra (administratieve) inspanningen verricht kunnen worden.

10.2. MONITORING KPI'S

De gemeente wenst de prestaties van de inschrijver te monitoren ten aanzien van de storingen, de responsetijd, afhandeling storingen, beschikbaarheid van de apparaten en eventueel andere KPI's. De gemeente verwacht van de opdrachtnemer hiervoor een voorstel dat na gunning definitief zal worden afgestemd.

KPI's die minstens worden meegenomen zijn:

- Beschikbaarheidspercentage
- Service vanaf melding tot aan de operating
- Aanleveren managementinformatie

BIJLAGEN

BIJLAGE 3.A. LOCATIEOVERZICHT