

Bijlage 1 Programma van Eisen Food en Non-Food **n.a.v nota van inlichtingen 22 februari 2024**

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Nummer	Eis
1	Algemeen
1.1	Werkzaamheden Inschrijver is in staat om alle gevraagde dienstverlening en leveringen zoals omschreven in onderhavige beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen uit te voeren.
1.2	Wet- en regelgeving De door inschrijver aangeboden leveringen, artikelen opslag- en transportmiddelen en goederenstromen voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en zijn vervaardigd naar de HACCP richtlijnen (93/43/EEG) en de geldende hygiëne eisen en milieuriichtlijnen.
1.3	VOG-verklaring De door inschrijver uitvoerende medewerkers die de gemeentelijke panden betreden dienen in het bezit te zijn van een VOG-verklaring welke niet ouder is dan 6 maanden.
2	Kwaliteit en assortiment
2.1	Kwaliteit en continuïteit Inschrijver waarborgt en garandeert zo veel mogelijk de kwaliteit en continuïteit van levering van de artikelen zoals opgenomen in deze offerteaanvraag met de daarbij behorende bijlagen.
2.2	A-merken en huismerken Inschrijver dient A-merk en huismerk artikelen te kunnen leveren. De opdrachtnemer dient voor ten minste 30% van het assortiment huismerken te leveren
2.3	Kernassortiment De gemeente heeft een 'kernassortiment' samengesteld dat terug te vinden is in het prijsinvalformulier. Dit kernassortiment wordt in het online bestelsysteem als zodanig gemarkeerd weergegeven, zodat bestellers bewust kunnen kiezen voor kernassortiment producten.
2.4	Buiten het kernassortiment De gemeente zal ook artikelen bestellen buiten het 'kernassortiment'. Voor dit assortiment kan Opdrachtnemer een vast kortingspercentage indien en daarmee extra punten scoren, zie beoordelingssystematiek. De gemeente vraagt dus geen aparte prijzen per product uit, indien de gemeente vermoedt dat de prijzen niet marktconform zijn, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor dit product niet meer af te nemen, dan wel het product elders te betrekken. Dit om te voorkomen dat Inschrijver, niet marktconforme tarieven in rekening brengt. De producten buiten het kernassortiment worden ook weergegeven in het online bestelsysteem.
2.5	Uit assortiment Wanneer een artikel structureel niet meer geleverd kan worden, dient inschrijver dit zo spoedig mogelijk aan de gemeente door te geven. Inschrijver biedt, bij artikelveranderingen, een zo optimaal mogelijk alternatief wat vergelijkbaar is op het gebied van prijs en kwaliteit. Assortimentswijzigingen dienen in overleg en na instemming met de gemeente plaats te vinden. De gemeente behoudt zich dan het recht voor het artikel elders af te nemen.
2.6	Temperatuur Artikelen dienen volgens de wettelijke voorschriften en de voor de productgroepen noodzakelijke temperaturen aangeboden te worden.
2.7	Houdbaarheid (ten minste houdbaar tot) De te leveren artikelen dienen na binnenkomst minimaal houdbaar te zijn tot de onderstaande dagen na levering: • Groenten: 5 dagen • Fruit: 4 dagen • Melk en yoghurt producten: 7 werkdagen • Voorverpakte broodsalades: 14 dagen • Diepvriesproducten: 1 jaar • Vleeswaren: 5 werkdagen • Verse vis: 4 dagen • Verse vleesproducten: 4 dagen • Vacuümverpakte vleesproducten: 3 weken • Geportioneerde vleeswaren: 14 dagen

	• Geportioneerde kaasproducten: 4 weken • Verse kipproducten: 4 dagen • Kaasverpakking: 14 dagen • Frisdrank en water: 1 jaar De datum op de verpakking dient conform de huidige wet- en regelgeving (THT/TGT) vermeld te staan.
2.8	Algemeen productspecificaties Inschrijver dient te allen tijde bereid te zijn artikel informatie aan te leveren. Deze bestaat minimaal uit de productspecificaties en de ingrediëntendeclaratie (KWID).
2.9	Kwaliteitsaspecten Bij meningsverschillen over kwaliteitsaspecten, tussen inschrijver en de gemeente, behoudt de gemeente zich het recht voor het product niet meer af te nemen in geval van blijvende onenigheid.
3	AGF en zuivel
3.1	AGF Inschrijver kan gesneden en opgesneden groenten leveren. Fruit en groente dienen de juiste grootte van de vruchten te hebben, onbeschadigd en vrij van ongedierte en schimmels te zijn. Fruit dient rijp te zijn, wat inhoudt dat het fruit op de dag van levering geconsumeerd kan worden.
3.2	Kaas en vleeswaren Kaas mag niet beschimmeld of bezweet zijn en de verpakking van kaas en vleeswaren dient luchtdicht te zijn.
4	Bestellen
4.1	Bestellen Inschrijver beschikt over een geautomatiseerd digitaal bestelsysteem, waarvan de gemeente kosteloos gebruik kan maken. De gemeente maakt gebruik van Proactis en zal via een OCI-koppeling het bestelsysteem van de Inschrijver koppelen. De opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan het realiseren van een werkende koppeling conform de OCI (Open Catalog Interface). Het dient mogelijk te zijn het artikelen assortiment van leverancier te bekijken op artikelnummer, naam productgroep, naam product en kern/niet-kernassortiment. De overige producten (inclusief de kortingspercentages per productgroep) dienen in het bestelsysteem van inschrijver separaat te worden aangegeven. Daarnaast dienen de aanbieding (per week) duidelijk weergegeven te worden met de oude prijs zichtbaar. Opdrachtnemer dient online bestelsysteem up-to-date te houden, wat ten minste betekent dat wijzigingen in het assortiment binnen 1 werkweek worden verwerkt en de beschikbaarheid van producten dagelijks wordt aangepast. In het bestelsysteem dienen afbeeldingen van het product te staan. Als het product niet leverbaar is dan dient dit weergegeven te worden gedurende de bestelling (up to date voorraadbeheersysteem).
4.2	Inschrijver voorziet in meerdere debiteurennummers, bij aanvang van de overeenkomst worden de volgende debiteuren opgenomen: Gemeenten • Stadhuis bedrijfscatering • Stadhuis evenementen • NRE bedrijfscatering • NRE evenementen. Overige locaties gemeente • Nationaal zwembad Tongelreep • Ir. Ottenbad • Sporthal de Vijfkamp • Indoor Sportcentrum • Sportpark Aalsterweg-Werfgebouw
4.3	De inschrijver dient zorg te dragen voor een demonstratie van het bestelsysteem voor de bestelbevoegden (op dit moment vier personen) tijdens de implementatiefase.
4.4	Bestelfrequentie De gemeente bestelt dagelijks (op werkdagen) de AGF-producten voor 12.00. De overige producten worden voor 16.00 besteld. Inschrijver dient het door de gemeente opgegeven nummer op de pakbon, factuur en alle verdere relevante correspondentie te vermelden.
4.5	Inschrijver is verplicht één emailadres voor alle orders aan leverancier op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door de Gemeente.
4.6	Inschrijver accepteert geen orders van de Gemeente die buiten het inkoopstelsel van de gemeente (nu Proactis) naar leverancier worden gestuurd. Als leverancier toch orders vanuit de organisatie van de Gemeente ontvangt buiten het inkoopstelsel van de gemeente (nu Proactis), dient leverancier dit te melden bij de contractmanager van de Gemeente
4.8	Afwijkingen Bij afwijking van de bestelopdracht, bijvoorbeeld deell levering of uitstel van de gevraagde levertijd(en), dient inschrijver per omgaand dit kenbaar te maken aan de besteller van de gemeente, waarbij in overleg wordt bepaald wat er moet gebeuren.

4.9	Niet leverbare artikelen Wanneer een artikel niet op voorraad is, dient inschrijver dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie uur na bestelopdracht, aan de besteller van de gemeente door te geven. Inschrijver biedt daarbij een zo optimaal mogelijk alternatief aan tegen dezelfde prijs. Gemeente dient akkoord te geven op alternatief aanbod voordat het geleverd wordt. Indien de gemeente de gelijkwaardigheid betwist, behoudt de gemeente zich het recht voor het artikel niet en/of elders af te nemen.
4.10	Leveringen Inschrijver dient de volgende werkdag tussen 8.00 uur en 10.00 uur de bestelling van de gemeente van de voorgaande werkdag te leveren op de door de gemeente aangegeven afleveradres. Leverancier levert in één keer, niet in diverse leveringen per dag. Leverancier bied mogelijkheid tot het inregelen van automatische leveringen.
4.11	Controle levering Bij ontvangst van de artikelen zullen deze gecontroleerd worden door de gemeente. Afwijkingen worden vermeld op de pakbon en niet geaccepteerd door de gemeente, tenzij de gemeente ervoor kiest de producten ondanks de afwijking toch te accepteren. Bij een afwijking in temperaturen (HACCP) is de gemeente verplicht de levering te weigeren. Bij eventuele afwijkingen in de levering neemt de gemeente contact op met de inschrijver. Afgekeurde artikelen/afwijkingen e.d. worden de dag zelf of de dag erna kosteloos retour genomen.. Bij afwijkingen dient inschrijver in principe na te leveren voor 12 uur. Indien het artikel niet dezelfde dag benodigd is dient de nalevering de volgende werkdag plaats te vinden. Dit enkel ter beoordeling van de gemeente.
4.12	Pakbon Bij levering dient inschrijver een pakbon af te geven bij een bevoegd persoon waarop minimaal onderstaande gegevens staan vermeld: • Ordernummer; • Afleveradres; • Debiteurennummer; • Aantal colli; • Omschrijving van de artikelen; • Aantal/verpakkingseenheid van het artikel; • Prijzen en totaalbedrag. • Retouren en emballage De pakbon dient goed controleerbaar te zijn met de factuur. Het niet bijvoegen van de pakbon heeft consequenties voor de acceptatie van de zending. De gemeente heeft het recht tot het niet accepteren van de zending. De door de gemeente geconstateerde hoeveelheid artikelen is bepalend en zal als basis gelden voor de facturering.
4.13	Retouren De aanbestedend dienst wil onaangebroken verpakkingen retour kunnen sturen die teveel zijn besteld (bijvoorbeeld frisdrank na een event) Uiteraard nadat het conform de juiste temperatuur is opgeslagen. Vers producten uitgesloten. Wat wel: vriezer, dranken, non-food, lang houdbare kruidenierswaren.
5.	Overige dienstverlening
5.1	Keuringen De gemeente behoudt zich het recht voor onaangekondigd een (hygiëne) keuring plaats te laten vinden bij de opslagplaats(en) van inschrijver door de gemeente of diens vertegenwoordiger. Indien bij deze hygiënecontrole blijkt dat de inschrijver zich niet aan de wettelijke hygiëne eisen houdt, zullen de leveringen onmiddellijk worden stopgezet. De gemeente en inschrijver treden dan in overleg over de te nemen vervolgstappen. De Inschrijver zal binnen 4 weken afdoende maatregelen nemen om aandachtspunten uit de meting op te lossen. Na deze periode zal er nogmaals een meting worden uitgevoerd, de kosten voor deze meting komen voor rekening van Inschrijver. De uitspraak van de onafhankelijke instantie is voor beide partijen bindend. Inschrijver is verplicht alle relevante informatie die van belang zijn voor het onderzoek te laten overleggen.
5.2	Verpakking en transport De artikelen dienen verpakt te zijn in de gebruikelijke, voor de betreffende productgroepen, verpakking volgens de HACCP-norm, tenzij anders door de gemeente is aangegeven. De gebruikte verpakkingen voldoen aan de EU-verpakkingsrichtlijn. Inschrijver garandeert dat het besluit verpakkingen (i.p.v. voorheen covenant verpakkingen), papier en karton wordt nageleefd (dit is een vertaling van de EU-verpakkingsrichtlijn). Als dit besluit vernieuwd wordt, of indien soortgelijke besluiten worden afgesloten, is inschrijver verplicht ook dit vernieuwde besluit, of deze soortgelijke besluiten, na te leveren. De bewaarcondities dient duidelijk op de buitenzijde van de verpakking aangegeven te zijn. De artikelen dienen geleverd te worden op kunststof of metalen pallets/ rolcontainers/krachten met een maximale hoogte van 1.80 meter en per productgroep in aparte bakken en niet hoger beladen dan de bovenzijde van de rolcontainer. Grote volume bestellingen van een bepaald product (bijvoorbeeld

	water) dienen geleverd te worden op pallets. Verpakkingen dienen handzaam te worden aangeboden met een maximum gewicht van 10 kg. Bakken en overige elementen die gebruikt worden in de keuken dienen conform de Gastronorm maatvoering gestandaardiseerd te zijn. Alle verpakkingen dienen retour genomen te worden door de opdrachtnemer.
5.3	Emballage Emballage, zoals rolcontainers, opslagbakken, broodbakken en overige transportmiddelen die gebruikt zijn bij aflevering dienen door inschrijver bij de volgende levering retour genomen te worden. Emballage wordt op de pakbon vermeld. De Gemeente werkt met Proactis, orders en facturen dienen een op een met elkaar overeen te komen. Emballage kan hierbij een versturende factor zijn. Na gunning wordt een optimale inrichting van de wijze waarop emballage wordt geregistreerd, afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit kan in de praktijk betekenen dat emballage niet op de factuur wordt vermeld, Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord. Inschrijver is verplicht aan het eind van elk kwartaal een overzicht van de verstrekte en ingenomen emballage in getallen aan de gemeente te sturen. Aan de inschrijver beschikbaar gestelde emballage zijn geen kosten verbonden.
5.4	Ontwikkeling Leverancier wil meewerken aan ontwikkeling en organiseert voor inschrijver leerzame bijeenkomsten, demonstraties, masterclasses en indien gewenst proeverijen.
6.	Duurzame verpakkingen
6.1	Inschrijver dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden geminimaliseerd.
6.2	Mono verpakkingen dienen verpakt te zijn in verpakkingen voor meermalig gebruik of verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals papier, karton laminaat en afbreekbaar plastic.
6.3	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan
6.4	Wanneer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Indien het verpakkingsmateriaal direct in contact staat met een verpakt voedingsproduct, geldt deze eis uit veiligheidsoverwegingen niet. (Bron: MVLcriteria.nl)
7.	Contractmanagement
7.1	Kritische prestatie indicatoren Voor de raamovereenkomst met de gemeente gelden de volgende kritische prestatie indicatoren: • KPI 1: 95% van alle leveringen zijn op tijd (tussen 8.00 en 10.00). • KPI 2: 95% van alle leveringen is volledig • KPI 3: 95% van alle leveringen bevat geen alternatieve artikelen Definitie levering: één bestelling, die op één moment geleverd wordt. KPI 3 is alleen van toepassing op kernassortiment artikelen.
8.	Commercieel
8.1	Kleine bestellingen Inschrijver hanteert geen minimum orderbedragen en brengt geen extra kosten in rekening voor leveringen.
8.2	Prijsinvulformulier Inschrijver dient nettoprijzen te offrenen voor het kernassortiment zoals vermeld in het Prijzenblad (bijlage 8)
8.3	Niet kern assortiment Voor het niet kernassortiment wordt aan inschrijver gevraagd een kortingspercentages per productgroep aan te geven. De kortingspercentage wordt toegepast op de nettoprijzen inclusief eventuele indexering. Deze kortingspercentages liggen vast tijdens de duur van de gehele raamovereenkomst dat wil zeggen inclusief de eventuele verlengingsjaren.
8.4	Buiten raamovereenkomst Indien er nieuwe producten op de markt zijn en die zijn niet te leveren door de inschrijver dan is de gemeente gerechtigd om deze producten af te nemen bij een andere partij. Dit geldt ook voor producten waarbij de gemeente van mening is dat er geen marktconforme prijs wordt gehanteerd door de inschrijver.
8.5	Dagverse producten Inschrijver mag voor dagverse producten gebruik maken van de gehanteerde dagprijzen. Deze dienen marktconform te zijn.
8.6	Aanbiedingen Bij aanbiedingen van producten die door de gemeente worden afgenomen, geldt de aanbiedingsprijs, mits deze lager is dan de overeengekomen nettoprijs conform de raamovereenkomst.
8.7	De in de inschrijving op te nemen tarieven/prijzen zijn in Euro, exclusief inclusief btw. Opgave van prijzen en berekeningen van toegekende cijfers zal tot maximaal twee cijfers achter de komma plaatsvinden.
8.8	Inschrijver dient reële bedragen te offrenen in plaats van symbolische bedragen (ook op onderdelen van het sub gunningscriterium prijs). Irreële bedragen (waaronder negatieve en/of € 0,00-prijzen)

	zullen worden gecontroleerd en eventueel kan de inschrijving ongeldig worden verklaard volgens de methode neergelegd in artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.
8.9	Alle door inschrijver gecommuniceerde prijzen omvatten alle mogelijke kosten, belastingen en heffingen (dus in ieder geval inclusief dropkosten/leveringskosten, arbeidskosten, materiaalkosten, afhandelingskosten, uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten). Tijdens de gehele contractperiode brengt inschrijver geen extra kosten in rekening.
8.10	Indexering De inschrijving bevat een volledig ingevuld Prijzenblad (bijlage 9). De kostenopbouw vindt plaats conform het aangegeven format. Prijzen, tarieven en vergoedingen zijn vast tot en met 1 januari 2025. Daarna mogen prijzen, tarieven en vergoedingen jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2025 door Contractant worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, één maand voorafgaand is aangekondigd. De wijziging volgt de CBS consumentenprijsindex alle huishoudens, reeks 2015=100 (CPI). Per 1 januari van het jaar N is wijziging mogelijk volgens de breuk: (jaarcijfer CPI N-2) / (jaarcijfer CPI N-3) (ter toelichting: het cijfer over het jaar N-1 is per 1 januari nog niet beschikbaar). Prijsaanpassingen, zowel verlagingen als verhogingen, dienen uiterlijk een maand voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, gespecificeerd. Bij het niet melden van een prijsverlaging is opdrachtnemer op verzoek van de gemeente alsnog verplicht deze prijsverlaging door te voeren. Na schriftelijke goedkeuring van de gemeente kan de prijsaanpassing doorgevoerd worden.
8.11	Facturering Eindhoven Facturen komen overeen met de levering en met de bestelling. Voor de factuur gelden de volgende aandachtspunten: - Inschrijver is verplicht altijd het door de Gemeente gegeven ordernummer op te nemen op factuur. - Inschrijver is verplicht altijd een 1 op 1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door de Gemeente uitdrukkelijk anders wordt aangegeven. Voor de facturering en betaling zijn de bepalingen uit de Algemene inkoopvoorwaarden 2020 van de gemeente Eindhoven van toepassing en de volgende aanvullende uitgangspunten: 1. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de door de opdrachtnemer ingediende factuur, mits geen afwijkingen worden geconstateerd. 2. Indien bij controle door of namens de gemeente afwijkingen op een factuur worden vastgesteld, is de opdrachtnemer gehouden de factuur te (laten) corrigeren en indien van toepassing, het teveel betaalde te (laten) crediteren. Indien een factuur zeer ernstige dan wel een groot aantal afwijkingen bevat, dit uitsluitend ter beoordeling van de gemeente, dan is de gemeente gerechtigd een nieuwe factuur te eisen. 3. Inschrijver factureert op het moment dat alle producten van de bestelling zijn geleverd (geen deelfacturen).
8.12	Facturering door dienstverlener aan Gemeente Eindhoven gebeurt uitsluitend met e-facturen via het Simplerinvoicing netwerk (Peppol).
9.	Communicatie
9.1	Mogelijke vertragingen in de voortgang van de werkzaamheden worden direct door de contactpersoon van leverancier gemeld.
9.2	Contact • Contactpersoon managementniveau Inschrijver biedt één vaste contactpersoon als accountverantwoordelijke voor alle locaties aan. • Servicepunt Opdrachtnemer heeft een centraal contactpunt waar operationele vragen kunnen worden gesteld, zoals vragen over de status van bestellingen, spoedbestellingen, reclameringen, etc. • Contactpersoon operationeel niveau De gemeente wil één contactpersoon die verantwoordelijk is voor de bestellingen en leveringen. Deze persoon dient eenmaal per kwartaal in overleg te treden met de koks/floormanagers over de voortgang van de werkzaamheden en alle overige van belang zijnde zaken. Opdrachtnemer verzorgt bij afwezigheid in verband met ziekte, vakantie of anderszins een vaste vervanger. De gemeente heeft bij onvoldoende functioneren het recht om een andere contactpersoon aan te vragen. De gemeente zal hiervoor in overleg treden met de inschrijver en op verzoek dient de contactpersoon vervangen te worden. De gemeente zal hiermee uiteraard zorgvuldig omgaan en zal haar oordeel deugdelijk en schriftelijk motiveren. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk z.s.m. op de hoogte
9.3	Overlegstructuur Tijdens het contract zal op regelmatige basis (bij voorkeur tweemaal per jaar), maar vaker indien noodzakelijk een algemeen overleg gepland worden om naast beleidsmatige en contractuele zaken ook de evaluatie van de voorafgaande periode te bespreken. Opdrachtgever draagt zorg voor de verslaglegging. Tijdens het overleg met de eindverantwoordelijken worden de volgende onderwerpen besproken: • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;

	• Managementrapportage, financiële rapportages en toelichtingen; • Kwaliteit van de geleverde service en producten; • Gemelde klachten en de afhandeling; • Functioneren aanspreekpunten; • Kritische prestatie indicatoren; • Voortgang duurzaamheid in de uitvoering en de onderneming. De opdrachtnemer zorgt uiterlijk vijf dagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomst voor het verstrekken van de benodigde rapportages.
9.4	Managementrapportage Opdrachtnemer dient per half jaar (en incidenteel op verzoek) en aan het eind van ieder jaar een einde jaarrapportage (digitaal managementrapportage, bij voorkeur in Excel) aan te leveren met minimaal de volgende gegevens: • Gerealiseerde omzet over de desbetreffende periode (vb: 1e kwartaal 2024); • Gerealiseerde omzet over een vergelijkbare periode (vb: 1e kwartaal 2024); • Per artikel: omschrijving, artikelnummer, afname aantal, verpakkingseenheid, prijs en totaalbedrag per artikel; • Uitsplitsing per productsoort/groep en totaalbedrag per productsoort/groep; • Afnameoverzicht en percentage biologische artikelen in omzet ten opzichte van het totale assortiment; • Afnameoverzicht en percentage exclusieve merkartikelen (huismerk) in omzet ten opzichte van het totale assortiment; • Afnameoverzicht en percentage A-merk artikelen in omzet ten opzichte van het totale assortiment; • Het aantal bestellingen; • Het aantal deelleveringen; • Servicegraad (procentueel) van de leveringen en het aantal retourneringen met reden; • Het percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden omdat het gevraagde artikel niet leverbaar is; • Klachtenafhandeling analyse, zoals te laat geleverd, verkeerd geleverd, bederf, nabestellingen, manco, dubbele zending, verkeerd artikel besteld, teveel/te weinig geleverd, transportschade; • Mogelijke besparingspotentiëlen; • Social return
9.5	Contractevaluatie De gemeente Eindhoven zal in deze overeenkomst sterk sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening. Gedurende de contractperiode vinden op nog vast te stellen momenten, maar tenminste vier keer per jaar evaluatiegesprekken plaats tussen de contractmanager en de opdrachtnemer. Het doel van het contractmanagement is het duurzaam borgen van de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer. Het contractmanagement ziet er op toe dat: - de opdrachtnemer de prestaties levert conform de afgesloten overeenkomst; - de eigen organisatie geïnformeerd wordt over de inhoud van de overeenkomst; - de eigen organisatie haar deel van de verplichtingen van de overeenkomst nakomt; - het contract up-to-date blijft; - de relatie tussen opdrachtnemer en de gemeente Eindhoven een positief karakter heeft en houdt; - er voortdurend wordt gewerkt aan prestatieverbetering; - er te allen tijde verantwoording kan worden afgelegd over de prestaties. • De opdrachtnemer dient de contractmanager van de gemeente Eindhoven van de navolgende informatie te voorzien: Een klachtregistratie waarbij de volgende gegevens worden weergegeven: - Melder van de klacht - Melddatum - Behandelaar - Afhandeldatum - Omschrijving van de klacht met de oplossing die is geboden. De frequentie en inhoud van de aan te leveren data kan tussentijds worden aangepast door opdrachtgever. Evaluaties vinden één keer per kwartaal plaats. Deze frequentie zal worden verlaagd of verhoogd als de contractuitvoering dit toelaat of noodzakelijk maakt. De evaluatie wordt uitgevoerd door de contractmanager en opdrachtnemer gezamenlijk en betreft alle aspecten die betrekking hebben op uitvoering van het contract. Tijdens de evaluatie zal in ieder geval aan de orde komen:

	• kwaliteit van de dienstverlening • kwaliteit service en onderhoud • klachtenafhandeling • de voortgang van overeengekomen verbeteracties • gesignaleerde knelpunten in de uitvoering • de facturatie • social return • ontwikkelingen op het gebied van innovatie en duurzaamheid
9.6	Klachtenprocedure De opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Klachten zijn: alle bij de opdrachtnemer of opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers van de overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van de opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na melding. KPI aantal klachten: Het aantal klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan 6 klachten. KPI Afhandeling klachten: Klachten dienen binnen 14 kalenderdag te zijn afgehandeld. Indien opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal niet voldoet aan de gestelde eisen omtrent het aantal klachten en/of de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht dan, wordt in het derde kwartaal een boete opgelegd van 5% van de omzet excl. Btw. Indien de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgt dient de verschuldigde boete te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen nadat de boete verschuldigd is geworden. De boete kan worden verrekend met de door de gemeente Eindhoven, aan de opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan. De opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als de opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft aangegeven bij de contractmanager waarom het aantal klachten per kwartaal meer dan 6 klachten bedraagt of de klachten niet binnen 14 kalenderdagen zijn afgehandeld. Het is ter beoordeling aan de gemeente Eindhoven of de motivering afdoende is.
9.7	Communicatie Inschrijver is op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor geautoriseerde bestellers via een vast aanspreekpunt/meldpunt. Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure, waarbij binnen 24 uur door de gemeente een reactie met een actieplan wordt ontvangen.