



Bijlage C: Programma van Eisen Oekraïense catering opvanglocaties

Leeswijzer

In de offerteaanvraag wordt de opdracht opgedeeld in twee percelen. Het Programma van Eisen is onderverdeeld in “Algemene Eisen” – de eisen voor kwaliteit en uitvoering die van toepassing zijn op de volledige opdracht en dus perceel 1 en 2 – en specifieke eisen voor het aanbod en de levering per perceel. Indien de opdrachtnemer zich inschrijft voor beide percelen, dient hij te voldoen aan het volledige Programma van Eisen.

Algemene Eisen

1. De opdrachtnemer voldoet aan de uitgangspunten en gewenste situatie in het de offerteaanvraag.
2. Opdrachtnemer is bij de uitvoering van deze opdracht verplicht te voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving.
3. Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste vergunningen voor het uitvoeren van de opdracht en erop toezien dat (indien van toepassing) ook onderaannemers hierover beschikken.
 - a. Werkt volgens een goedgekeurd HACCP-plan.
4. De opdrachtnemer garandeert het voldoen aan de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelatie (DBA) en overige voor inzet van eventuele onderaannemers c.q. zzp-ers relevante wetgeving. Op grond van deze garantie neemt opdrachtnemer eventuele financiële schade en boetes voor zijn rekening, voor zover deze voortkomt uit (feitelijke) onrechtmatigheden bij de inzet van voornoemde onderaannemers c.q. zzp-ers danwel het niet voldoen aan de in dit verband relevante wet- en regelgeving en vrijwaart de gemeente voor ieder aanspraak in verband daarmee.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige levering van herkenbare Oekraïense maaltijden.
6. Opdrachtnemer verzorgt de avondmaaltijden die voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne conform HACCP.
7. Opdrachtnemer is in staat op aanvraag kleine evenementen te voorzien in catering.
8. Het tijdstip van het leveren van de avondmaaltijd dient uiterlijk een uur voor aanvang van de etenstijd te zijn. De etenstijden op de locaties zijn 17.30 - 19.30.
9. De Opdrachtnemer neemt zelf het initiatief en communiceert iedere week met de verantwoordelijke per locatie (locatiebeheerder of hotelmanager) over het aantal porties en aangepaste levertijden.
 - a. De Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk een week van tevoren wijzigingen in aantallen of dieetopties door te voeren;
10. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de retourname van materialen en transport op alle locaties.

SROI

11. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat 5% van de bruto opdrachtsom wordt besteed aan Social Return of Investment.



Flexibiliteit

12. De Opdrachtnemer dient voldoende flexibiliteit te hebben om in te spelen op de fluctuaties in aantallen;
13. De Opdrachtnemer denkt mee over en werkt mee aan alternatieven voor bewoners die niet binnen de gestelde eetmomenten kunnen eten;
 - a. Opdrachtnemer komt met alternatieven die passen binnen de mogelijkheden van de locatie;
 - b. Opdrachtnemer stemt dit af met de Aanbestedende Dienst, locatiebeheerder of hotelmanager
14. Opdrachtnemer is in staat in te spelen op ad hoc aanvragen voor kleine evenementen of wijzigingen voor dergelijke evenementen.

Personeel

15. De medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich op de opvanglocaties van de opdrachtgever ten alle tijden te conformeren aan de geldende regels en procedures van de opvanglocatie.
16. De medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich ten alle tijden te houden aan de HACCP-code.

Duurzaamheid

17. De Opdrachtnemer hanteert een strategie om voedselverspilling te minimaliseren op alle locaties. Dit doet de Opdrachtnemer door leveringsaantallen aan te passen op de werkelijke vraag:
 - a. De opdrachtnemer houdt consumptiepatronen bij en streeft hierdoor naar een nauwkeurige voorspelling en planning om een groot aantal overtollige maaltijden te voorkomen. Dit kan Opdrachtnemer bereiken door:
 - i. Regelmatige communicatie met de locatiebeheerder, de locatiebeheerder heeft het beste beeld van de bewoners;
 - ii. Monitoring van restanten en afval.

Operationeel overleg

18. Opdrachtnemer neemt minimaal eens per kwartaal deel aan een operationeel overleg, waarbij de contactpersoon van de opdrachtnemer, de contactpersoon van de opdrachtgever en locatiemanager aanwezig zijn.
19. De opdrachtnemer organiseert minimaal eens per kwartaal een evaluatie onder de bewoners en neemt de opdrachtgever mee in de resultaten bij het operationeel overleg.
20. De opdrachtgever wenst tijdens het operationeel overleg minimaal te bespreken:
 - a. De kwaliteit van het eten;
 - b. De presentatie van het eten;
 - c. De flexibiliteit van de dienstverlening (fluctuaties en ad hoc aanvragen);
 - d. Het meedenken en meewerken aan alternatieven voor bewoners die niet binnen de gestelde eetmomenten kunnen eten;
 - e. Facturatie;
 - f. Uitgangspunten aanbod (Perceel zie eis 31 t/m 41, perceel 2 zie eis 42 t/m 49);
 - g. Resultaten evaluatie en verbeterplan.



Evaluatie en Afhandeling meldingen en klachten

21. De Odrachtnemer voert minimaal elk kwartaal een evaluatie uit onder de bewoners om de tevredenheid over de geleverde cateringdiensten te meten en verbeterpunten te identificeren. De evaluatie voldoet aan de volgende eisen:
 - a. De inhoud en uitvoering worden afgestemd met de Odrachtgever;
 - b. De evaluatie bestaat uit een mix van kwalitatieve en kwantitatieve vragen om zowel algemene tevredenheid als specifieke verbeterpunten in kaart te brengen.
 - i. De vragen hebben betrekking op maaltijd kwaliteit, smaak, presentatie, portiegrootte en algemene service;
 - ii. De evaluatie wordt op een toegankelijke en begrijpelijke manier opgesteld in het Engels en Oekraïens;
 - c. De Odrachtnemer biedt de evaluatie aan in een toegankelijk format dat in staat stelt dat zoveel mogelijk bewoners kunnen deelnemen aan de evaluatie;
 - d. De evaluaties dienen anoniem verwerkt te worden om de vertrouwelijkheid en privacy van de bewoners te waarborgen;
 - e. Na iedere evaluatie stelt Odrachtnemer een kort rapport op met een overzicht van de resultaten. Dit rapport bevat minimaal:
 - i. De mate van tevredenheid per aspect van de dienstverlening;
 - ii. Concrete verbeterpunten en voorgestelde acties (verbeterplan).
22. De opdrachtnemer beschikt over een aantoonbare en bewezen (laagdrempelige) procedure ten aanzien van het afhandelen van meldingen en klachten. Bij de afhandeling van eventuele meldingen of klachten wordt de contactpersoon van de opdrachtgever meegenomen in de communicatie.
23. De opdrachtnemer handelt meldingen en klachten binnen een redelijk te bepalen termijn af.
 - a. Voor incidentele klachten of meldingen binnen 1 week;
 - b. Voor structurele klachten of meldingen binnen 2 weken.
24. Eventuele klachten worden door de opdrachtnemer per locatie inzichtelijk gemaakt. De rapportage van de klachten wordt per kwartaal opgesteld en gedeeld met de opdrachtgever. Dit rapport omvat ten minste:
 - a. Aantallen, afhandelingen en uitkomsten;
 - b. Structurele klachten worden uitgebreid beschreven;
 - c. Incidentele klachten worden kort genoteerd.

Prijs en Facturatie

25. De vergoeding is gebaseerd op het daadwerkelijke aantal geleverde avondmaaltijden.
26. In de prijs per maaltijd zijn alle bijkomende kosten verwerkt, het betreft een all-in prijs. Zoals de (personele) kosten ten behoeve van de productie, het vervoer binnen het werkgebied van de opdrachtgever en af te leveren op de opvanglocaties. Er kunnen geen andere kosten dan wel rekeningen worden ingediend, tenzij vooraf afgestemd met opdrachtgever.
27. De opdrachtnemer verzorgt per levering en per locatie een pakbon met daarop het aantal reguliere avondmaaltijden en het aantal op basis van dieetwensen.
 - a. De pakbonnen worden ondertekend door de ontvanger(s) per locatie;
 - b. De getekende pakbonnen worden met de factuur als bijlage meegestuurd.
28. De inschrijver stuurt maximaal eenmaal per maand een verzamelfactuur per locatie voor de geleverde avondmaaltijden. De factuur moet middels e-mail worden verzonden naar de crediteuren afdeling van de gemeente en bevat minimaal:
 - a. Datum en factuurnummer



- b. Kenmerk en omschrijving
 - c. Ordernummer van de opdrachtgever
 - d. Het verschuldigde bedrag in Euro's (inclusief en exclusief BTW)
 - e. Onderwerp en periode waarop de factuur betrekking heeft
 - f. Rekeningnummer van opdrachtnemer
 - g. KvK-nummer van de opdrachtnemer
 - h. BTW nummer van de opdrachtnemer
 - i. Getekende pakbonnen als bijlage
29. De factuur voldoet aan de wettelijke vereisten.

Uitwijkmogelijkheid bij niet-levering of onvoldoende kwaliteit per perceel

30. Indien de opdrachtnemer van een perceel (Perceel 1 of Perceel 2) op enig moment niet in staat blijkt om de vereiste dienstverlening te leveren – bijvoorbeeld door toedoen van onvoorziene omstandigheden, of bij aanhoudende gebreken in de geleverde kwaliteit die niet binnen een door de gemeente gesteld verbetertermijn worden hersteld – behoudt de gemeente zich het recht voor om de opdracht voor dat perceel tijdelijk of permanent toe te wijzen aan de opdrachtnemer van het andere perceel. Deze uitwijkmogelijkheid geldt onder de volgende voorwaarden:
- a. Indien de dienstverlening door de opdrachtnemer van een perceel ernstig tekortschiet, kan de gemeente besluiten om de opdrachtnemer van het andere perceel in te schakelen als back-up leverancier, totdat de oorspronkelijke opdrachtnemer aan de gestelde eisen voldoet of een andere oplossing is gevonden.
 - b. Bij gebreken in kwaliteit of bij niet-levering door een opdrachtnemer, stelt de gemeente de opdrachtnemer in gebreke en verleent een redelijke termijn voor herstel. Wordt deze termijn niet nageleefd of is de kwaliteit na de verbetertermijn nog steeds onvoldoende, dan wordt de back-up bepaling in werking gesteld.
 - c. In geval van een tijdelijke of permanente overdracht van het perceel aan de andere opdrachtnemer, blijven de voorwaarden en tarieven zoals overeengekomen voor het oorspronkelijke perceel van kracht. De back-up opdrachtnemer dient onder dezelfde contractuele voorwaarden en binnen hetzelfde tariefplafond te leveren.
 - d. De oorspronkelijke opdrachtnemer blijft aansprakelijk voor eventuele kosten of schade die de gemeente ondervindt als gevolg van zijn niet-nakoming. Eventuele extra kosten van de uitwijkoplossing worden verhaald op de oorspronkelijke opdrachtnemer.

Perceel 1: P.J. Oudweg & Schipperplein

Aanbod en Levering

- 31. Opdrachtnemer levert dagelijks voor alle Oekraïense ontheemden de avondmaaltijden op de locaties P.J. Oudweg en Schipperplein.
- 32. Opdrachtnemer dient de levering van de avondmaaltijden 7 dagen per week te verzorgen voor de opvanglocaties P.J. Oudweg en Schipperplein inclusief feestdagen (alle dagen van het jaar).
- 33. De maaltijden worden ruim op tijd geleverd om op te warmen. Het opwarmen en uitgeven van de maaltijden ligt bij de locatiebeheerder. De dinertijden op de locaties zijn; 17.30 - 19.30.



- a. Voor P.J. Oudweg worden er containers geleverd met de maaltijden. De maaltijden worden opgewarmd in ovens die op locatie aanwezig zijn door locatiebeheer;
 - b. Voor Schipperplein worden er individuele wegwerpbakjes geleverd die opgewarmd kunnen worden in de magnetron door de bewoners zelf.
34. De opdrachtnemer maakt gebruik van het aanwezige (opschep)bestek, serviesgoed, servetten en allerlei materialen ten behoeve van de uitgifte en nuttiging van eten op P.J. Oudweg.
35. De opdrachtnemer levert dagelijks alleen het diner op de opvanglocaties:
- a. Het diner betreft een volledige volwaardige, gevarieerde en gezonde maaltijd conform richtlijnen van het Voedingscentrum.
 - b. Voor de aantallen verwijzen wij naar de offerteaanvraag.
36. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van een weekmenu:
- a. Het weekmenu wordt geleverd in twee talen: Nederlands en Oekraïens;
 - b. In het weekmenu wordt onderscheid gemaakt tussen de dieetopties (o.a. halal, vegan, vegetarisch en allergieën)
37. Het weekmenu wordt minimaal twee dagen voor de nieuwe week geleverd aan de contactpersoon van de gemeente en de locatiebeheerder.
38. De opdrachtnemer houdt rekening met dieetwensen van bewoners (o.a. halal, vegan, vegetarisch en allergieën). Dit wordt bij de implementatie in kaart gebracht.
39. Het aanbod van eten is gebaseerd op de richtlijnen van het Voedingscentrum en houdt rekening met culturele eetgewoonten van de doelgroep, waarmee elke bewoner aantoonbaar voldoende, gevarieerd, vers en gezonde maaltijden krijgt aangeboden. Voor meer informatie verwijzen we naar [de website van het Voedingscentrum](#).
40. De opdrachtnemer maakt ten aanzien van aanbod eten geen onderscheid tussen volwassenen en kinderen.
41. De opdrachtnemer zorgt bij het afleveren van de bestelling voor een duidelijke omschrijving per product/gerecht, ook ten behoeve van eventuele aangepaste producten en gerechten op basis van dieetwensen (o.a. halal, veganistisch en vegetarisch en allergieën):
- a. De opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk etikettering waarop de aanwezige allergenen en specifieke dieetopties zijn vermeld conform actuele EU-wetgeving VERORDENING (EU) Nr. 1169/2011.
 - b. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat dieetwensen als halal, vegetarisch, lactosevrij en andere speciale diëten duidelijk en herkenbaar worden weergegeven op het etiket of de leveringsinformatie.
 - c. De Opdrachtnemer gebruikt duidelijke en eenvoudige symbolen om allergenen en dieetopties weer te geven.
 - d. De Opdrachtnemer verzorgt bij elke levering een overzicht waarin alle maaltijden inclusief bijbehorende allergenen en dieetopties worden opgesomd. Dit overzicht moet fysiek en digitaal beschikbaar zijn, zodat het gemakkelijk te raadplegen is door de medewerkers van de opvanglocatie.

Perceel 2: Mandelaplein, Baltimoreplein, Koopmanstraat

Aanbod en Levering



42. Opdrachtnemer dient de levering van avondmaaltijden 1 keer per week in het weekend op de locaties:
 - a. Zaterdag: Koopmanstraat;
 - b. Zondag: Mandelaplein & Baltimoreplein
43. Opdrachtnemer levert alleen de maaltijden. In de hotels wordt gebruik gemaakt van de het serviesgoed van het hotel.
44. De opdrachtnemer levert 1 keer per week alleen het diner op de benoemde opvanglocaties:
 - a. Het diner betreft een volledige volwaardige, gevarieerde en gezonde maaltijd conform richtlijnen van het Voedingscentrum.
 - b. Voor de aantallen verwijzen wij naar de offerteaanvraag.
45. De maaltijden worden ruim op tijd geleverd om op te warmen. Het opwarmen en uitgeven van de maaltijden ligt bij de locatie. De dinertijden op de locaties zijn; 17.30 - 19.30.
 - a. Mandelaplein en Baltimoreplein behoeven containers met de maaltijden die kunnen worden opgewarmd door de locatie;
 - b. Koopmanstraat ontvangt individuele wegwerpbakjes die kunnen worden opgewarmd in magnetrons door de bewoners.
46. De opdrachtnemer houdt rekening met dieetwensen van bewoners (o.a. halal, vegan, vegetarisch en allergieën). Dit wordt bij de implementatie in kaart gebracht.
47. Het aanbod van eten is gebaseerd op de richtlijnen van het Voedingscentrum en houdt rekening met culturele eetgewoonten van de doelgroep, waarmee elke bewoner aantoonbaar voldoende, gevarieerd, vers en gezonde maaltijden krijgt aangeboden. Voor meer informatie verwijzen we naar [de website van het Voedingscentrum](#).
48. De opdrachtnemer maakt ten aanzien van aanbod eten geen onderscheid tussen volwassenen en kinderen.
49. De opdrachtnemer zorgt bij het afleveren van de bestelling voor een duidelijke omschrijving per product/gerecht, ook ten behoeve van eventuele aangepaste producten en gerechten op basis van dieetwensen (o.a. halal, vegan, vegetarisch en allergieën).
 - a. De opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk etikettering waarop de aanwezige allergenen en specifieke dieetopties zijn vermeld conform actuele EU-wetgeving VERORDENING (EU) Nr. 1169/2011.
 - b. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat dieetwensen als halal, vegetarisch, lactosevrij en andere speciale diëten duidelijk en herkenbaar worden weergegeven op het etiket of de leveringsinformatie.
 - c. De Opdrachtnemer gebruikt duidelijke en eenvoudige symbolen om allergenen en dieetopties weer te geven.
 - d. De Opdrachtnemer verzorgt bij elke levering een overzicht waarin alle maaltijden inclusief bijbehorende allergenen en dieetopties worden opgesomd. Dit overzicht moet fysiek en digitaal beschikbaar zijn, zodat het gemakkelijk te raadplegen is door de medewerkers van de opvanglocatie.