



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8 | Programma van Eisen

Bedrijfsrestauratieve voorzieningen



© Copyright 2024, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 (Kern)assortiment	4
Hoofdstuk 2 Kwaliteit	5
Hoofdstuk 3 Portal (digitaal systeem)	6
Hoofdstuk 4 Levering	8
Hoofdstuk 5 Milieu	10
Hoofdstuk 6 Verpakkingen en transport	11
Hoofdstuk 7 Uitwijkmogelijkheden bij niet kunnen leveren artikelen	12
Hoofdstuk 8 Prestatie Indicatoren (PI's)	13
Hoofdstuk 9 Communicatie en evaluatie	15
Hoofdstuk 10 Managementinformatie	17
Hoofdstuk 11 Prijzen	18
Hoofdstuk 12 Facturering en betalingsvoorwaarden	20
Hoofdstuk 13 Social Return On investment (SROI)	21
Hoofdstuk 14 Klachtenregeling	22
Hoofdstuk 15 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	23

Hoofdstuk 1 | (Kern)assortiment

1.1 Algemeen

Opdrachtgever heeft een kernassortiment opgesteld van de artikelen die naar verwachting het meest zullen worden afgenomen door de Opdrachtgever, aangevuld met duurzame artikelen. Het kernassortiment met nettoprijzen wordt in de portal, zie Hoofdstuk 3, van Opdrachtnemer vastgelegd. De Opdrachtnemer levert het kernassortiment en overige artikelen op aanvraag van de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient in het bredere assortiment minimaal ook te kunnen voorzien in biologische artikelen, fairtrade, halal, vegan, lactosevrij, glutenvrij, koffieautomaten en koffie ingrediënten.

Wanneer artikelen in het kernassortiment aangepast worden, en zodoende een andere EAN-codering krijgen, wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.

1.2 Herijking (kern)assortiment

Per kwartaal vindt herijking van het kernassortiment plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en de Projectorganisatie. Het kernassortiment kan enkel worden aangepast indien:

- artikelen uit kernassortiment niet meer leverbaar zijn;
- artikelen uit het kernassortiment zeer gering afgenomen worden;
- artikelen buiten het kernassortiment veel afgenomen worden;
- bij herijking worden nieuwe artikelen volgens een vergelijkbare prijsverhouding weggezet.

De Opdrachtgever wordt, via de Projectorganisatie, ieder kwartaal door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de wijzigingen in het kernassortiment, in de vorm van een bijgewerkt overzicht van het kernassortiment. Als artikelen uit het kernassortiment niet meer leverbaar zijn, wordt door Opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief aangeboden, indien hiertoe aanleiding is.

Opdrachtnemer dient de artikelen in grote aantallen te kunnen leveren aangezien periodiek mogelijk BBQ's gegeven worden waarbij per keer gemiddeld 1.000 personen aanwezig zijn.

Hoofdstuk 2 | Kwaliteit

2.1 THT-datum en/of TGT-datum

De geleverde artikelen dienen tenminste houdbaar te zijn tot de op het artikel aangegeven THT-datum en/of TGT-datum.

De geleverde artikelen moeten vanaf het moment van levering tenminste nog een bepaalde houdbaarheid hebben. Dit verschilt per producttype:

- | | |
|---------------------------------|-----------|
| • AGF producten | 3 dagen |
| • Banket en nat gebak | 1 dag |
| • Boter | 6 weken |
| • Diepvriesartikelen | 2 maanden |
| • Eieren en ei-producten | 10 dagen |
| • Kaas | 7 dagen |
| • Kruideniersartikelen | 4 weken |
| • Margarine | 4 weken |
| • Verse melk en zuivelproducten | 3 dagen |
| • Verse schaal- en schelpdieren | 3 dagen |
| • Verse vis | 3 dagen |
| • Vers vlees | 3 dagen |
| • Verse vruchtensappen | 3 dagen |
| • Vers wild en gevogelte | 2 dagen |
| • Overige vers artikelen | 5 dagen |

2.2 Kwaliteit bij verwerking

Voor alle artikelen, ook alternatieven, geldt dat deze van een dusdanige kwaliteit zijn dat verwerking geen negatieve invloed op de bestaande productieprocessen zal hebben. Hierbij valt te denken aan kwaliteitsaspecten zoals onder andere uitlekgewicht, voedingswaarde declaratie, kooktijd, voorbereidings-/verwerkingstijd.

De Opdrachtnemer en zijn eventuele onderaannemers dienen tijdens de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de wettelijk gehanteerde eisen voor een hygiënekeuring (93/43/EEG) conform ISO22000 of het FSSC22000 certificaat.

Opdrachtnemer dient zich te houden aan het dienstverleningsplan, tenzij Opdrachtgever dat niet wenselijk acht.

2.3 Allergeneninformatie

Wanneer allergeneninformatie wijzigt in de meest afgenomen artikelen van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid dit te signaleren naar de Opdrachtgever. Dit kan door bijvoorbeeld een melding te geven aan Opdrachtgever in het digitale systeem.

Hoofdstuk 3 | Portal (digitaal systeem)

3.1 Inrichting van de portal

Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Raamovereenkomst een portal samen waarin het totale assortiment, inclusief het kernassortiment, beschikbaar is met vermelding van tenminste artikelnummers, kwaliteitsomschrijving, afbeeldingen en netto prijzen. Waar relevant wordt bij individuele artikelen ook de allergeneninformatie vermeld. Het is voor Opdrachtgever in de portal duidelijk zichtbaar dat een artikel tot het kernassortiment behoort.

In de portal is duidelijk zichtbaar dat artikelen op voorraad zijn.

In de portal moeten de nettoprijzen en acties, zoals folderaanbiedingen en dergelijke duidelijk worden weergegeven, zodat Opdrachtgever gemakkelijk artikelen kan bestellen tegen actuele actieprijsen.

De portal maakt inzichtelijk of artikelen fairtrade, biologisch, vegan of halal zijn. Daarnaast laat de Opdrachtnemer in de portal zien welke artikelen op dat moment 'in seizoen' zijn, waardoor het financieel gunstig is om de artikelen op dat moment te bestellen.

De portal moet door Opdrachtnemer gekoppeld kunnen worden (via bijvoorbeeld een OCI-koppeling) aan de financiële-/inkoopsoftware van Opdrachtgever.

3.2 Bestellingen

De bestellingen moeten per bestellocatie, in de portal kunnen worden geplaatst. De 'winkelwagen' in de portal onthoudt artikelen die daarin zijn gezet, maar niet direct worden besteld. De winkelwagen wordt dus niet automatisch geleegd.

Bestellingen moeten door de portal automatisch worden bevestigd met vermelding van aantal, prijs en levertijd. De portal is vanaf meerdere locaties door meerdere 'bestellers' van de Opdrachtgever tegelijkertijd toegankelijk. Op persoonsniveau kan autorisatie plaatsvinden voor de te bestellen artikelen enerzijds alleen van het kernassortiment en anderzijds alle artikelen.

Wanneer er voor één of meer artikelen sprake is van een afwijkende levertijd, moet het op moment van bestellen duidelijk zijn om welke artikel(en) het gaat en wat de maximale levertijd voor deze artikelen is. Opdrachtgever moet in dat geval de mogelijkheid hebben om een alternatief product te kiezen, de bestelling te plaatsen zonder de artikelen met een langere levertijd, of de bestelling ongewijzigd te plaatsen. Wanneer Opdrachtgever de bestelling inclusief artikelen met een langere levertijd plaatst, worden alle artikelen die welk leverbaar zijn geleverd volgens de reguliere leveringstermijn. De artikelen met een afwijkende levertijd worden via nalevering geleverd, of inbegrepen bij een toekomstige levering.

Het is voor Opdrachtgever mogelijk om een 'bestellijst' met vaste artikelen samen te stellen, zodat deze artikelen eenvoudig herhaaldelijk besteld kunnen worden zonder dat alle individuele artikelen telkens opnieuw moeten worden geselecteerd.

3.3 Bestelhistorie

In de Portal wordt per Opdrachtgever, en waar nodig per locatie van Opdrachtgever, de bestelhistorie vastgelegd, inclusief facturen en pakbonnen.

3.4 Afnemen (verse) artikelen bij lokale leveranciers

Het is voor de Opdrachtgever(s) toegestaan om (dag)verse artikelen buiten deze Raamovereenkomst af te nemen bij lokale leveranciers.

Hoofdstuk 4 | Levering

4.1 Leveringseisen

De leveringen moeten voldoen aan:

- levering conform bestelling (aantal en soort artikelen);
- dat de artikelen voldoen aan de geldende en vereiste CE markering waarmee is aangegeven dat het product voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu;
- de verpakkingen dienen schoon en onbeschadigd te zijn;
- de temperaturen dienen conform de receptuur en toepasselijke richtlijnen/wetgeving te zijn;
- de artikelen dienen te zijn verwerkt conform ISO22000 of het FSSC22000 certificaat (93/43/EEG);
- de artikelen dienen te voldoen aan de garantiebepalingen en garantietermijnen van de fabrikant;
- toegevoegde correcte pakbon bij de bestelling;
- aflevering binnen het overeengekomen aflevertijdstip.

Bij de levering van dagverse artikelen dient schriftelijk bewijs te worden overgelegd van de temperaturen. Opdrachtgever kan bij levering de artikelen op conform ISO22000 of het FSSC22000 certificaat controleren, in het bijzijn van de chauffeur. Alle leveringen dienen te voldoen aan de eisen van de hygiënecode.

Bij aflevering zal de chauffeur helpen bij het uitladen van de artikelen. De chauffeur zal, indien er sprake is van ruimtegebrek bij de Opdrachtgever en op nadrukkelijke vraag van Opdrachtgever helpen bij het afstapelen en de emballage mee retour nemen. Hierbij wordt een fair use policy gehanteerd. Indien de vaste chauffeur niet beschikbaar is zal de vervangende chauffeur vooraf ingelicht worden over de voorwaarden en gemaakte afspraken bij aflevering bij Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient bij elke levering een digitale en een fysieke pakbon te voegen. De digitale pakbon moet aangesloten kunnen worden op het financiële-/inkoopsoftwaresysteem van de Opdrachtgever. Beide pakbonnen bevatten minimaal de volgende gegevens:

- ordernummer;
- kostenplaats;
- overzicht aantal bestelde artikelen;
- bestel- en leverdatum;
- naam van besteller;
- indien van toepassing, de relevante backorder van artikelen.

De Opdrachtgever heeft het recht de factuur niet te accepteren als de pakbon ontbreekt.

Opdrachtnemer dient te allen tijde aanvullende artikelinformatie te kunnen verschaffen. Deze informatie bestaat minimaal uit de artikelspecificaties en de ingrediëntendeclaratie. Emballage wordt door middel van een emballage-retour-bon vastgelegd en administratief verwerkt. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer er voor dat, indien wenselijk, de emballage zo spoedig mogelijk kosteloos wordt opgehaald.

4.2 Levertijden

Bestellingen dienen binnen 24 uur na plaatsing te worden geleverd, tenzij Opdrachtgever instemt met een langere levertermijn.

Op de dag van levering geeft Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een indicatie van de verwachte levertijd binnen het vastgestelde tijdvak van levering.

4.3 Volledigheid, juistheid en tijdigheid leveringen

Opdrachtnemer moet de levering uitvoeren conform de geplaatste bestelling (aantal en soort artikelen, aflevertijdstip en afleveradres). De door de Opdrachtgever vastgestelde hoeveelheid afgeleverde artikelen is bepalend voor de facturering.

Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 97% per kalenderjaar. Dit betekent dat gemiddeld ten minste 97% van de bestelde artikelen en aantallen voldoet aan de gestelde eisen in enig kalenderjaar. Indien Opdrachtnemer een besteld artikel niet kan leveren dient zij de Opdrachtgever daarover te informeren en een alternatief artikel aan te bieden. De Opdrachtgever is niet gehouden in te stemmen met levering van een alternatief artikel.

De Opdrachtgever kan alle leveringen controleren op volledigheid, juistheid en tijdigheid. Bij geconstateerde afwijkingen die binnen 24 uur na levering worden gemeld moet er binnen 24 uren na de melding van deze afwijking een vervangend product nageleverd worden, tenzij Opdrachtgever ervoor kiest de artikelen ondanks de afwijking toch te accepteren.

Opdrachtnemer moet verkeerd bestelde/onjuist geleverde artikelen, behoudens dagverse artikelen, kosteloos retour nemen indien de Opdrachtgever daarvan binnen 24 uur melding heeft gemaakt.

Opdrachtnemer dient onaangebroken artikelen met een lange houdbaarheidsdatum op verzoek van een Opdrachtgever terug te nemen en te crediteren.

Opdrachtnemer moet zich inspannen om het bestel- en afleverproces continue te optimaliseren.

4.4 Inzet onderaannemer/derden

Opdrachtnemer kan enkel een onderaannemer/derde inzetten bij de uitvoering van de Opdracht indien Opdrachtgever daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

Hoofdstuk 5 | Milieu

Opdrachtnemer heeft de beschikking over ISO 14001, of gelijkwaardig.

Opdrachtnemer levert geen levensmiddelen die genetisch gemanipuleerd zijn of waarvoor genetisch gemanipuleerde gewassen zijn gebruikt.

Hoofdstuk 6 | Verpakkingen en transport

6.1 Verpakkingen

Het gebruik van milieubelastende materialen en-verpakkingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk te beperken. Alle noodzakelijke verpakkingen zijn milieuvriendelijk en recyclebaar. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het Besluit beheer verpakkingen 2014, geldend vanaf 1 januari 2016.

Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan strikt noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde artikelen. Mono-verpakkingen worden verpakt in verpakkingen voor meermalig gebruik of verpakkingen met een lage milieubelasting.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle goederen afgeleverd worden in emballage zoals rolcontainers en kratten. Het gebruik van krimpfolie dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk te vermijden.

In verband met de interne afvalverwerking dient Opdrachtnemer verpakkingsmaterialen met een laag gewicht te gebruiken.

6.2 Transport

Food en non-food, met name schoonmaakartikelen, worden in aparte kratten gescheiden aangeleverd.

De emballage wordt kosteloos opgehaald.

6.3 Controle

De Opdrachtgever kan door een onafhankelijk deskundige een hygiënebeoordeling met betrekking tot de gestelde eisen laten uitvoeren.

Hoofdstuk 7 | Uitwijkmogelijkheden bij niet kunnen leveren artikelen

De Opdrachtgever heeft het recht om artikelen elders aan te schaffen indien:

- Opdrachtnemer de bestelde artikelen niet of niet tijdig kan leveren en er geen overeenstemming is bereikt over een mogelijk alternatief;
- De levering niet voldoet aan de gemaakte afspraken t.a.v. kwaliteit, tijdstip afleveren, herlevering, etc.

Hoofdstuk 8 | Prestatie Indicatoren (PI's)

8.1 Omschrijving PI's

Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer door de Projectorganisatie gemeten. Deze meting heeft betrekking op onderstaande PI's per Opdrachtgever (dus niet voor het collectief tezamen):

- Hantering juiste prijzen kernassortiment en actieprijzen (in de folder);
- Levertijdigheid binnen 24 uur na bestelling, binnen de gevraagde tijdvakken;
- Leverbetrouwbaarheid;
- Opvolging van klachten;
- Accountmanagement afspraken minimaal éénmaal per jaar (tenzij anders overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer).

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer aan de Projectorganisatie per kwartaal gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De Projectorganisatie deelt deze data ieder kwartaal met de Opdrachtgevers. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de PI's wordt aan het einde van ieder kalenderjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende kalenderjaar. Dit wordt per Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

8.2 Meting performance

De minimumeisen voor de PI's per Opdrachtgever zijn:

1. Hantering juiste prijzen kernassortiment en actieprijzen: juistheid van prijzen minimaal 99,9% scoort;
2. Levertijdigheid binnen 24 uur na bestelling, binnen de gevraagde tijdvakken: levertijdigheid minimaal 94% scoort, gewogen gemiddeld gemeten over een geheel kalenderjaar. (De meting vindt plaats bij minimaal 50 leveringen per jaar);
3. Leverbetrouwbaarheid: leverbetrouwbaarheid (juistheid leveringen) minimaal 97% scoort, gewogen gemiddeld gemeten over een geheel kalenderjaar;
4. Opvolging van klachten: afhandeling van klachten minimaal 99,9% scoort, gewogen gemiddeld gemeten over een geheel kalenderjaar;
5. Accountmanagement afspraken minimaal één per jaar fysiek bij de Opdrachtgever.

Om de leverbetrouwbaarheid ondubbelzinnig te kunnen meten wordt dit begrip als volgt ingekaderd:

- Er wordt niet aan leverbetrouwbaarheid voldaan wanneer:
 - ✓ artikelen ontbreken;
 - ✓ minder aantal artikelen wordt geleverd dan besteld;
 - ✓ artikel is niet leverbaar zonder dat dit ten tijde van bestelling kenbaar is gemaakt;
 - ✓ artikel(en) zijn kapot/aangebroken bij levering;
 - ✓ artikel(en) voldoen niet aan de vastgelegde minimale THT-data.
- Levertijdigheid wordt niet geschonden wanneer:
 - ✓ bij het plaatsen van bestelling wordt aangegeven dat een artikel, of een bepaald aantal van een artikel, niet leverbaar is.
- Nalevering van een artikel nadat Opdrachtgever daar binnen 24 uur na levering melding van heeft gedaan, conform paragraaf 4.3, geldt als het oplossen van een klacht. Het artikel dat in beginsel ontbrak wordt nog steeds onder het niet voldoen aan de leverbetrouwbaarheid toegerekend.

Door de Opdrachtnemer wordt de informatie omtrent de 5 PI's ieder kwartaal digitaal aangeleverd aan de Projectorganisatie.

8.3 Malussen

Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening zal per Opdrachtgever onderstaande malussen in rekening worden gebracht bij:

- Hantering juiste prijzen kernassortiment en actieprijzen: € 250,-;

Bovenstaande malus, de hantering van de juiste prijzen kernassortiment en actieprijzen, wordt ieder kwartaal gecontroleerd door de Opdrachtgever, en kan zodoende één keer per kwartaal worden opgelegd.

De overige drie malussen, zie hieronder, kunnen per Opdrachtgever slechts éénmaal per kalenderjaar worden opgelegd.

- Levertijdigheid binnen 24 uur na bestelling, binnen de gevraagde tijdvakken: 1% van de gefactureerde omzet in het kalenderjaar;
- Leverbetrouwbaarheid: € 500,-;
- Opvolging van klachten onvoldoende: € 250,-;
- Geen accountmanagement afspraak fysiek bij de Opdrachtgever in een kalenderjaar: € 500,-.

Hoofdstuk 9 | Communicatie en evaluatie

9.1 Strategisch, tactisch en operationeel overleg

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch niveau één landelijke accountmanager die voor de Projectorganisatie het centrale aanspreekpunt is. De projectorganisatie zorgt voor het contractmanagement op collectief niveau.

De Opdrachtnemer benoemt tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer stelt daarnaast (per Opdrachtgever) één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Aanwezig vanuit Opdrachtgever/ Projectorganisatie	Frequentie	Inhoud
Strategisch	Landelijke accountmanager	Projectorganisatie	4x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie en PI's. Toekomstige ontwikkelingen.
Tactisch	accountmanager	Opdrachtgever	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen.
Operationeel	Operationele contactpersonen	Opdrachtgever	Indien nodig	Operationele zaken.

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

9.2 Minimale eisen accountmanager

De Opdrachtnemer zorgt bij iedere Opdrachtgever voor vaste accountmanager en een vaste vervanger. Beiden zijn op de hoogte van de in de Raamovereenkomst vastgelegde voorwaarden. De accountmanager en zijn vaste vervanger beschikken over voldoende senioriteit en communicatieve vaardigheden en hebben een brede productkennis. De betrokken accountmanager (en vaste vervanger) beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn rechtstreeks telefonisch bereikbaar.

Iedere accountmanager onderhoudt de contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever om zo eventuele problemen snel en adequaat op te lossen. Van de accountmanager wordt verwacht dat hij proactief meedenkt met de Opdrachtgever.

De accountmanager moet aan de volgende punten voldoen:

- makkelijk en snel bereikbaar zijn;
- oplossend meedenkt over problemen die zijn ontstaan;
- op de hoogte zijn van het soort bedrijf van Opdrachtgever, hun doelstellingen en problematiek;
- op de hoogte zijn van het kernassortiment en de laatste afnames;
- adviezen kunnen geven over de laatste horeca trends, gezonde voeding en alternatieve artikelen bij niet leverbaar of goedkopere artikelen kunnen aanbevelen;
- het begeleiden of organiseren van workshops;
- zelf periodiek contact opneemt (pro-activiteit) om te kijken of alles goed verloopt.

9.3 Klantenservice

Opdrachtnemer dient een klantenservice te hebben die op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar is voor de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 10 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt, per Opdrachtgever, binnen een maand na afloop van een kwartaal een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat (per Opdrachtgever) en in zijn totaliteit minimaal de volgende gegevens:

- bijgewerkte kernassortiment;
- overzicht afgenomen SROI per Opdrachtgever;
- overzicht afgenomen artikelen met aantallen, productomschrijving, EAN-code en prijzen per bestellocatie van alle Opdrachtgevers;
- overzicht levertijdigheid;
- overzicht leverbetrouwbaarheid;
- overzicht klachten en de klachtenafhandeling;
- overzicht aantal gerealiseerde afspraken accountmanager Opdrachtnemer met alle Opdrachtgevers.

De managementrapportage wordt aan de Projectorganisatie toegezonden.

Hoofdstuk 11 | Prijzen

11.1 Artikelen in het kernassortiment

Het kernassortiment is opgesteld, exclusief de dagverse artikelen, waarvoor dagprijzen worden gehanteerd. De nettoprijzen zoals vastgelegd in dit kernassortiment en staan vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens de jaarlijkse indexering.

Indien de Opdrachtnemer in winkels, of vanwege acties, folderaanbiedingen of artikelen in de promotie, prijzen hanteert die lager zijn dan de prijzen voor het kernassortiment dan gelden deze lagere prijzen eveneens voor de Opdrachtgever. Dit geldt voor het totale assortiment van Opdrachtnemer. Eventuele aanbiedingen/actieprijzen dienen ook voor Opdrachtgever in het digitale bestelsysteem inzichtelijk te zijn.

Voor de vers artikelen (groente, fruit, vlees, vis, wild en gevogelte) gelden dagprijzen. Opdrachtnemer hanteert een standaard korting van 15% op de dagprijzen voor alle vers artikelen.

Indien Opdrachtnemer fysieke winkels heeft, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de artikelen in deze fysieke winkels aan te schaffen tegen de vastgelegde prijzen of, indien lager, de actieprijzen.

11.2 Indexering

De Opdrachtnemer is gerechtigd om haar prijzen halfjaarlijks op 1 januari en op 1 juli te indexeren, voor het eerst op 1 januari 2026. De Opdrachtnemer mag hiervoor indexeren middels een gewogen gemiddelde op productniveau (behoudens koffie en thee), op basis van de jaarmutatie in de periode april (indexatie 1 juli) en oktober (indexatie 1 januari) van het CBS Consumentenprijzenindex voedingsmiddelen (CPI nummer 011000) 2015 = 100. Op deze manier hebben prijsstijgingen van het ene product geen invloed op de prijzen van andere artikelen. Tenminste voor de artikelen in het kernassortiment wordt deze indexering ter goedkeuring voorgelegd aan de Projectorganisatie, welke dit afstemt met de Projectgroep, die het uiteindelijke besluit neemt.

De prijzen van koffie en thee worden volgens een aparte index, met andere intervallen geïndexeerd, omdat de markt voor koffie grotere prijsfluctuaties kent dan andere artikelen. Indexatie vindt plaats per kwartaal, voor het eerst op 1 juli 2025, conform CBS Consumentenprijzenindex Koffie, thee en cacao (CPI nummer 012100) 2015 = 100, of een daarvoor in de plaats tredende index. Peildatum is het indexcijfer van de maand mei, (indexatie van 1 juli), augustus (indexatie van 1 oktober), november (indexatie van 1 januari) en februari (indexatie van 1 april).

11.3 Artikelen buiten kernassortiment

De prijzen van artikelen buiten het kernassortiment dienen marktconform te zijn en in lijn te liggen met de netto prijsstelling van het kernassortiment.

Opdrachtgever is gerechtigd deze prijzen op marktconformiteit te controleren. Indien Opdrachtgever de prijzen als niet marktconform beoordeeld is zij gerechtigd artikelen buiten het kernassortiment bij een externe leverancier aan te schaffen. Indien Opdrachtgever herhaaldelijk constateert dat artikelen buiten het kernassortiment niet marktconform worden aangeboden heeft zij het recht de Opdrachtnemer om deze reden in gebreke te stellen.

11.4 Overige prijsvoorwaarden

Levering vindt franco huis plaats bij leveringen > € 250,-. Deelleveringen vinden franco huis plaats.

Bij bestellingen < € 250,- mag Opdrachtnemer maximaal € 10,00 leveringskosten in rekening brengen. Backorders vallen hier buiten.

Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen, zoals bijvoorbeeld administratie- of orderkosten.

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 12 | Facturering en betalingsvoorwaarden

12.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever na levering van de artikelen. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor verzamelfacturen per week of per maand te kiezen en facturatie per locatie.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF/xml format naar het door Opdrachtgever opgegeven mailadres van Opdrachtgever.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en adres Opdrachtgever;
- contractnummer;
- referentienummer;
- locatie;
- volgnummer factuur;
- kostenplaats;
- aantallen, artikelomschrijvingen en netto prijzen.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

12.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 13 | Social Return On investment (SROI)

13.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 5% van de jaarlijkse gefactureerde omzet exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

De Opdrachtnemer hanteert daarbij het door hem ingediende plan van aanpak SROI.

13.2 Niet voldoen aan aangeboden SROI verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de aangeboden SROI, wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het aangeboden bedrag aan SROI volledig invult, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld in rekening te brengen bij Opdrachtnemer.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar te maken, die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 14 | Klachtenregeling

De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in benadeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:

- de naam van de klager;
- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandelingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Hoofdstuk 15 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl