

BIJLAGE 5 – PROGRAMMA VAN EISEN & DIENSTVERLENINGSSPECIFICATIES

EUROPESE AANBESTEDING ETEN & DRINKEN

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle Eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen en de inhoud van de dienstverleningsspecificaties. De Eisen en alle informatie in het onderdeel Programma van Eisen gelden voor de hele Opdracht. De dienstverleningsspecificaties zijn uitgewerkt voor de afzonderlijke diensten binnen de Opdracht.

Algemeen	
1	Dit Programma van Eisen & dienstverleningsspecificaties heeft betrekking op de Europese aanbesteding Eten & drinken. Inschrijver garandeert dat hij in ieder geval de diensten zoals beschreven in de Eisen en dienstverleningsspecificaties zoals in dit document beschreven kan leveren en dat de diensten voldoen aan deze Eisen en dienstverleningsspecificaties.
2	Inschrijver garandeert de diensten landelijk te kunnen leveren aan UWV en voor alle medewerkers van UWV, cliënten van UWV en zakelijke bezoekers van UWV.
3	Inschrijver conformeert zich aan het besturingsmodel zoals omschreven in hoofdstuk 5 van het Ambitiedocument, inclusief de Bijlagen van het Ambitiedocument

Juridische en commerciële Eisen	
4	Ten aanzien van de tarieven geldt dat deze in ieder geval vastliggen tot 1 januari 2026. Na deze periode vindt bijstelling van de overeengekomen aanneemsommen en tarieven plaats door middel van (de gewogen) indexatie zoals omschreven in het DFA, zie Bijlage 13. Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2026 kunnen de tarieven worden herzien door middel van indexatie.
5	Inschrijver factureert conform de eisen zoals opgenomen in het DFA, zie Bijlage 13. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

Inhoudelijke Eisen	
6	UWV maakt gebruik van het FMIS Facilitator. Inschrijver krijgt toegang tot het systeem en wordt geacht in/met het systeem te werken. Koppelingen met de systemen van Inschrijver zijn mogelijk, maar worden niet vereist door UWV en eventuele kosten zijn voor Inschrijver. Het staat Inschrijver vrij naar eigen inzicht een passende invulling te geven aan de wijze waarop meldingen in Facilitator worden doorgezet naar eigen systemen. Alle actuele/historische informatie en gegevens die door Inschrijver worden opgeslagen, zijn en blijven eigendom van UWV.
7	Alle door UWV aan Inschrijver verstrekte sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van UWV. Aan Inschrijver worden toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt door UWV. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan Inschrijver beschikbaar gestelde middelen (bijvoorbeeld: sleutels, toegangspassen, laptops etc.) dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij UWV. Inschrijver is verantwoordelijk voor de verstrekte badges en sleutels. Ontvreemding/misbruik/verlies van alle beschikbaar gestelde middelen moet binnen twee uur bij UWV gemeld worden.
8	Indien door verlies van door UWV beschikbaar gestelde middelen kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van Inschrijver. Inschrijver dient op ieder moment aan UWV aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
9	Indien het noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten om toegang te krijgen tot de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of middelen en/of systemen van UWV, zal UWV

	deze toegang (indien daarvoor geen redelijke bezwaren bestaan) verlenen en/of de middelen in bruikleen toevertrouwen. Inschrijver zal er voor zorgen dat zowel zichzelf als haar medewerkers (en eventuele betrokken derde partijen) zich te allen tijde zullen houden aan de relevante regels van UWV inzake beveiliging en de toegang tot en het gebruik van de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of middelen en/of systemen.
10	Bij de uitvoering van de diensten zal Inschrijver uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV gebruikmaken van faciliteiten en goederen van UWV.
11	UWV heeft aangaande crisissituaties en noodgevallen een interne crisisorganisatie. Inschrijver maakt zich bekend met deze crisisorganisatie en de werking daarvan, indien de Opdracht definitief aan hem wordt gegund.
12	Tijdens het uitvoeren van de dienstverlening worden onderstaande begrippen (acceptatietijden en oplostijden) gehanteerd. Na gunning van de Opdracht worden de concrete tijden in overleg nader gespecificeerd en na akkoord door UWV opgenomen in de na gunning op te stellen Service Level Agreement (SLA). Acceptatietijden - Onder acceptatietijd wordt de tijd verstaan tussen startdatum melding vs. moment waarop melding wordt geaccepteerd/ in behandeling wordt genomen door de dienstverlener. De acceptatietijd is afhankelijk van type melding en de urgentie die hiermee gemoeid is. Oplostijden: - Klachten: Klachten over de dienstverlening van de dienstverlener worden door de medewerkers van de dienstverlener en via FMIS gemeld aan de operationele contactpersoon van de dienstverlener. Dienstverlener geeft tijdens kantooruren binnen 4 uur bevestiging van ontvangst aan UWV, voorzien van een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 5 werkdagen door de dienstverlener opgelost. De terugkoppeling verzorgt de dienstverlener in het FMIS van UWV. UWV koppelt de afhandeling terug naar de klant. - Bestellingen: Zowel bij bestellingen als aanvragen geldt de afgesproken levertijd van de dienst en/of product of doorlooptijd van het opleveren van de offerte, zoals in de dienstverleningsspecificaties zijn opgenomen. - Meldingen: Bij meldingen geldt de afgesproken oplostijd, zoals in de dienstverleningsspecificaties zijn opgenomen.

Performance management – KPI model	
13	Inschrijver conformeert zich aan de KPI's zoals omschreven in de dienstverleningsspecificaties en onderstaande aanvullende KPI's die voor de gehele Opdracht gelden. Dit KPI model kent vier pijlers: Maatschappelijk verantwoord ondernemen - De gehele dienstverlening is CO₂ Neutraal in 2030. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg, en mede op basis van de Inschrijving, de norm wordt bepaald. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. - Alle ten behoeve van (de dienstverlening aan) UWV aangeschafte producten moeten vanaf 2030 voor maximaal 50% uit primaire (voor het eerst gedolven) grondstoffen en mineralen (en dus voor min. 50% uit hergebruikte materialen) bestaan. In of voorafgaand aan het eerste contractjaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg, en mede op basis van de Inschrijving, de norm wordt

	bepaald. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. • Social Return: Volgens de bouwblokkenmethode van UWV, zoals beschreven in Bijlage 10. UWV hanteert hierbij een minimumpercentage van 5% en streeft samen met Inschrijver naar een percentage van 10% of meer. Inschrijver wordt aangemoedigd om actief bij te dragen aan dit streven en zich in te zetten voor het behalen van het beoogde percentage of zelfs het overtreffen ervan. Inschrijver dient t.a.v. social return in de Sub-Gunningscriteria aan te geven hoe hij, middels de bouwblokkenmethode van UWV, invulling gaat geven aan social return. Inschrijver registreert de SROI percentages middels een digitaal systeem van UWV, dit systeem wordt na gunning nader toegelicht. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. Drempelloze reis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de algehele dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer. De overall tevredenheid dient volgens de huidige methodiek minimaal een 7,5 te zijn. Per dienst kunnen andere normen gelden. Er wordt een nieuwe methodiek ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid. Een nulmeting – in of voorafgaand aan het eerste jaar – moet uitwijzen of eventueel een aanpassing van de norm noodzakelijk is als gevolg van een gewijzigde meetmethodiek (ter besluitvorming voor UWV in afstemming met Inschrijver). De beleidslijn is dat UWV tenminste de huidige tevredenheid wil behouden en verder wil optimaliseren. Inschrijver is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. Operational Excellence Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten is vastgelegd, wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een checklist, opgesteld door UWV in afstemming met Inschrijver. UWV voert periodiek een contractnalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde checklist. De contract naleving, als blijkend uit de uitgevoerde audits, dient minimaal 95% te zijn. In principe wordt de audit 2x per jaar uitgevoerd voor de algemene bepalingen in het contract. Per dienst en locatie vinden audits gericht op specifieke operationele kenmerken plaats (zie dienstverleningsspecificaties). UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Financiën Zoals in het ambitiedocument staat beschreven, wordt voor de pijler 'financiën' een onderscheid gemaakt tussen budget beheer, facturatie en besparingen. De bijbehorende KPI's worden na gunning gezamenlijk vastgesteld en opgenomen in de contractdocumenten.
--	--

Managementinformatie & rapportages	
14	Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig, correct en volledig (zoals in de Eisen hieronder en de dienstverleningsspecificaties beschreven) zowel periodiek als op verzoek van UWV digitaal rapporteren over volumes en andere kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties en naleving van wet- en regelgeving en normen. Dit bevat verder minimaal het rapporteren van acceptatie- en doorlooptijden m.b.t. klachten, bestellingen en storingen.
15	Inschrijver conformeert zich aan de communicatie- en overlegstructuur zoals omschreven in het ambitiedocument of een aangepaste versie daarvan indien UWV daar om goede redenen voor kiest.
16	Inschrijver zorgt ervoor dat de resultaten van de dienstverlening (minimaal de gerelateerde kosten, specificaties, problemen en [mogelijke] risico's) worden gemeten, gerapporteerd en geanalyseerd om tot aanbevelingen te komen.
17	Nederlands is te allen tijde de voertaal, zowel tijdens overleg, in rapportages als in documentatie.
18	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per maand (binnen de 10 ^{de} werkdag na afloop van een maand) aan bij UWV: • Maandelijks financiële rapportage op locatieniveau, dienstniveau en clusterniveau. • Maandelijks managementrapportage op locatieniveau en dienstniveau (o.a. continue verbetering, veiligheid en prestaties op KPI's).
19	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per kwartaal (binnen de 10 ^{de} werkdag na afloop van een kwartaal) aan bij UWV: • Veiligheidsupdate, waaronder bijvoorbeeld: incidenten, bijna-ongevallen en letsel met werkverlet. • Update ten aanzien van relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en trends en ontwikkelingen in de markt. • Totaal overzicht klachten op dienstniveau • Totaal overzicht van KWIS-meldingen, inclusief reactie- en oplostijden met verbeteracties en adviezen
20	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per jaar aan bij UWV: • KPI's zoals vermeld in het Ambitiedocument • Medewerkerstevredenheidcijfers (eigen medewerkers)
21	Onderstaande informatie dient gedocumenteerd te worden door Inschrijver en is opvraagbaar door UWV: • Up-to-date protocollen • Risicorapportages • Auditrapportages • Gespreksverslagen van de overleggen zoals omschreven in het ambitiedocument • Certificaten, opleidingsbewijzen, VOG en WAV-vergunningen van medewerkers • Bewijs van overeengekomen (zie dienstverleningsspecificaties, eisen en aanbieding Inschrijver) certificeringen
22	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer van het werkvergunningsproces op locatie voor de diensten binnen de scope van de opdracht.
23	UWV werkt met een Contract – en leveranciersmanagement Systeem. Hierin worden onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. Inschrijver is verplicht gebruik hiervan te maken.

Implementatie – en exitplan	
24	Inschrijver stelt binnen vier weken na definitieve gunning van de Opdracht in overleg en in samenwerking met UWV een implementatieplan op. Voorafgaand aan de daadwerkelijke start van de implementatie accordeert UWV het implementatieplan.
25	Inschrijver brengt geen separate kosten in rekening voor de implementatie.
26	Inschrijver is verplicht om binnen 1 jaar na aanvang van het contract een exitplan te verstrekken, waarin het proces voor het beëindigen van de overeenkomst wordt beschreven. Dit plan moet minimaal één keer per 2 jaar aan UWV worden voorgelegd ter goedkeuring van eventuele aanpassingen aan het oorspronkelijke exitplan. Het doel van het exitplan is het garanderen van de bedrijfscontinuïteit en een soepele transitie. In het exitplan wordt beschreven hoe Inschrijver omgaat met minimaal de volgende onderwerpen: • Contactpersonen • Personeel • Onderaannemer • Kwaliteitscontinuïteit • Documentbeheer • Gegevensbeheer • Financiële gegevens • Minimale transitieperiode • Overzicht bedrijfskritische ruimtes, systemen en activiteiten • IT-systemen

Informatiebeveiliging	
27	Inschrijver gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO), zie Bijlage 12.

Personeel	
28	Inschrijver informeert UWV in geval van nieuwe (vaste) medewerkers voorafgaand aan hun inzet op locatie. UWV heeft, binnen alle redelijkheid en billijkheid, het recht om een adviserend kennismakingsgesprek te voeren met kandidaten voor sleutelposities.
29	Inschrijver zet medewerkers in die voor langere tijd op de locaties van UWV werken, die zich verantwoordelijk voelen voor de locatie en tevens de bijbehorende procedures kennen.
30	Inschrijver stelt zich flexibel op bij een aanvraag waarbij inzet van extra personeel bij een verlengde openstelling nodig blijkt.
31	Inschrijver zorgt ervoor dat alle medewerkers in het bezit zijn van de vereiste certificeringen voor het leveren van de diensten en dat trainings-/opleidingsgegevens van alle medewerkers inzichtelijk zijn voor UWV.
32	Inschrijver neemt maatregelen op het gebied van veiligheid, vitaliteit en gezondheid. Door Inschrijver wordt een lijst met aandachtspunten en werkmethodes gebruikt waarmee er kan worden aangetoond dat veiligheid, vitaliteit, gezondheid en milieu tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden beheerst.
33	De in te zetten medewerkers zijn representatief (zowel wat betreft professioneel gedrag als een net verzorgd uiterlijk).
34	Inschrijver zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers professioneel gedrag vertonen en eigenaarschap nemen voor het algehele representatieve karakter van het gebouw en de tevredenheid van gebruikers over de geleverde diensten.
35	De in te zetten medewerkers zijn zich bewust van hun rol binnen de facilitaire keten binnen UWV en dat vertaalt zich in de praktijk naar bijvoorbeeld het signaleren van niet ordelijke/schone ruimtes en communiceren daarvan naar de desbetreffende ketenpartner(s).

36	Inschrijver zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers over communicatieve en sociale vaardigheden beschikken om met gebruikers ter plaatse te communiceren over de dagelijkse gang van zaken en te kunnen anticiperen op dagelijkse activiteiten, behoeften en veranderende omstandigheden.
37	De in te zetten medewerkers van Inschrijver dragen geschikte/passende bedrijfskleding. Bedrijfskleding voldoet voor alle functies aan de wet- en regelgeving, is voorzien van het EU-ecolabel of vergelijkbaar, past bij de huisstijlkleuren van UWV en inclusief een UWV-logo. De uitstraling van de bedrijfskleding voor in de klantzones wordt vastgesteld in overleg met UWV.
38	Inschrijver is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van kleding.
39	De in te zetten medewerkers van Inschrijver dragen, daar waar nodig volgens wet- en regelgeving, de vereiste (persoonlijke) beschermingsmiddelen. Inschrijver is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van (persoonlijke) beschermingsmiddelen.
40	De in te zetten medewerkers van Inschrijver die niet beschikken over een eigen toegangspas dienen zich, voor het betreden van gebouwen van UWV, te legitimeren. UWV is gerechtigd om toegang te weigeren als de ten dienst gestelde medewerkers van Inschrijver zich, op verzoek, niet deugdelijk kunnen legitimeren. Deze weigering kan nimmer tot extra kosten voor UWV leiden en/of leiden tot verstoring van de uitvoering van diensten.
41	Inschrijver draagt er zorg voor dat de ten dienst gestelde medewerkers zich op de locaties van UWV gedragen naar de door UWV gestelde (huis)regels, zie Bijlage 17. Van deze regels kan de ondertekening van een geheimhoudingsverklaring deel uitmaken.
42	Alle medewerkers die ingezet worden bij UWV, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag bewijs (VOG).
43	Inschrijver heeft RI&E protocollen voor de te leveren dienstverlening op orde.
44	Inschrijver conformeert zich aan de van toepassing zijnde CAO(s) en de daaruit voortvloeiende verplichtingen aangaande de wet WOVON. Voor Eten & drinken betreft het ongeveer 50 medewerkers. Opdrachtgever zal de contactgegevens van de huidige Opdrachtnemers ter zijnde tijd verstrekken voor het kunnen voldoen aan de verplichtingen uit de CAO's en de WOVON.
45	UWV heeft vanuit de banenafpraak zelf ook medewerkers in dienst, welke bij de huidige opdrachtnemers werkzaam zijn binnen de scope van de opdracht. Op dit moment zijn dit er ruim 30 en zij werken in de facilitaire dienstverlening. Het precieze aantal wordt na gunning vastgesteld. Deze medewerkers blijven deze werkzaamheden verrichten onder dezelfde omstandigheden. Dat wil zeggen dat UWV de werkgever blijft en zij binnen de scope van deze opdracht werkzaam blijven in de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt ook leiding en toezicht op deze medewerkers, inclusief eventuele extra begeleiding. Functionerings- en beoordelingsgesprekken worden door UWV verzorgd.

Communicatie

46	Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
47	Inschrijver garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV en één back-up.

Informatie voorafgaand aan de dienstverleningsspecificaties: De informatie over de huidige situatie, zoals volumes, gegevens overname van medewerkers, overzicht van bestaande dienstverleners en contracten en specifieke locatie-informatie, is meegegeven ter indicatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Dienstverleningsspecificatie Catering (Bedrijfsrestaurant, koffie corner & banqueting)	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	De voorziening van eten en drinken draagt bij aan een gastvrije en positieve (werk)omgeving. Het verzorgen van een kwalitatief aantrekkelijk en verrassend assortiment, onder andere binnen de restaurants, koffie corners en banqueting voorziening, gebeurt met aandacht voor gezonde voeding, vitaliteit en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Door het persoonlijk aanbieden van eten en drinken, krijgt gastvrijheid een gezicht. Hierdoor voelt men zich gehoord, gezien en geholpen.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze dienst richt zich op het aanbieden van activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het verzorgen van een maatschappelijk verantwoord, gezond en gevarieerd aanbod van eten en drinken voor medewerkers en zakelijke bezoekers van UWV. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): • De dienstverlening dient minimaal aanwezig te zijn op de UWV locaties waar op dit moment een cateringvoorziening is ingericht. Een overzicht hiervan staat opgenomen in bijlage 8 locatiekenmerken overzicht. • De dienstverlening (inclusief concept en aangeboden assortiment) dient een uniform en herkenbaar karakter te hebben maar wel aangepast te zijn op de lokale behoeften. Per locatie zijn de belangrijkste kenmerken opgenomen in bijlage 8 locatiekenmerken overzicht. • Dienstverlener voorziet dienstverlening voor de 5 verschillende eetmomenten van de dag: ontbijt, warme drank met een bite, lunch, energizer en avondeten op de locaties aangegeven in het locatiekenmerken overzicht in bijlage 8. • Het dagelijks aanbieden van een aantrekkelijk, gevarieerd, gezond, vers en maatschappelijk verantwoord assortiment in een goede prijs-kwaliteitverhouding in de outlets en lunchvoorzieningen. Dienstverlener stimuleert de gast om een gezonde en maatschappelijk verantwoorde keuze te maken en biedt grab & go producten aan. Dienstverlener draagt hiermee bij aan de gezondheid en de vitaliteit van de medewerkers. • Als onderdeel van het totale cateringconcept biedt dienstverlener naar eigen inzicht een oplossing voor de behoefte van eten en drinken op de locaties. Deze oplossing past bij het aantal pandbewoners en aanwezige faciliteiten, de uitgangspunten binnen deze dienstverleningsspecificatie en het visiedocument. Dienstverlener haalt proactief de behoefte bij medewerkers op. Indien Dienstverlener het wenselijk of noodzakelijk acht om bij aanvang of tijdens de contractperiode conceptuele wijzigingen door te voeren dan dient Dienstverlener deze eerst voor akkoord aan UWV voor te leggen. UWV is niet verplicht akkoord te geven en/of de gerelateerde kosten te vergoeden. In het geval dat UWV wel akkoord is met de conceptuele wijzigingen maar niet met (een deel van) de gerelateerde kosten dan heeft Inschrijver de

mogelijkheid om de gerelateerde kosten zelf te maken en eventueel te dekken vanuit de exploitatie. Dienstverlener heeft in die gevallen geen recht op vergoeding van restwaarde door UWV in geval het contract eindigt. UWV en dienstverlener kunnen hier, indien door beide partijen gewenst, andere afspraken over maken. Dienstverlener levert na gunning een gedetailleerd voorstel aan met de (eventuele) conceptuele wijzigingen en gerelateerde kosten. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Dienstverlener dient in haar financiële voorstel dan ook uit te gaan van een situatie waarin door UWV geen investeringen worden gedaan en fysieke (nagelvaste) ingrepen niet per definitie door UWV akkoord worden bevonden.

- Het aanbieden van vendingautomaten is, als een van de conceptopties, toegestaan. In het Locatie kenmerken overzicht staan de huidige aantallen van de snack- en frisdrankautomaten opgenomen.
- De minimale openingstijden van de voorzieningen staat weergegeven in het locatiekenmerken overzicht in bijlage 8.
- Het staat de dienstverlener vrij om de openingstijden voor eigen rekening en risico in overleg met UWV te verruimen.
- Het assortiment, de verkoopprijzen en voedings- en allergeneninformatie wordt op heldere wijze en juist gecommuniceerd naar de medewerkers en bezoekers.
- Condimenten zoals (niet limitatief) suiker, koffiemelk, mosterd, zout, peper en disposables zoals bijvoorbeeld servetten worden door Dienstverlener verstrekt aan gebruikers, zonder dat zij hiervoor betalen.
- Dienstverlener belast de minimale wettelijke bedrage voor disposables door aan de gast en stimuleert de gast actief om geen gebruik te maken van disposable verpakkingen.
- Dienstverlener zorgt ervoor dat de tafels, stoelen en afvalbakken gedurende de openingstijden en bij het sluiten van de outlets schoon zijn.
- Dienstverlener is daarnaast verantwoordelijk voor het dagelijks schoonmaken van de uitgifte, keuken, spoelkeuken, opslagruimtes en gebruikte materialen/middelen. De overige ruimtes (inclusief dieptereiniging) en alles in de keukens boven de 180 centimeter, worden in opdracht van UWV en in overleg met dienstverlener, door de schoonmaakleverancier gereinigd.
- Dienstverlener draagt zorg voor het schoonmaken van tafels en buffetten ten behoeve van banqueting activiteiten.
- In de panden met een centrale spoelkeuken draagt de dienstverlener zorg voor schoonmaken van de vuile mokken, glazen en/of bekens (aangeleverd in de vaatkorf) ten behoeve van de warme drankenautomaten. In het Locatie kenmerken overzicht staat opgenomen op welke locaties een centrale spoelkeuken aanwezig is.
- Dienstverlener is verantwoordelijk voor het juist en correct inzamelen, afvoeren en laten verwerken van het keukenvet.
- Er kan niet contant worden afgerekend, enkel elektronisch (PIN/NFC) en op rekening. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het leveren, beheer en onderhoud van de hiervoor bestemde apparaten. Dienstverlener gaat mee in de technologische ontwikkeling omtrent betaalmethoden.
- Indien de dienstverlener wijzigingen wenst door te voeren betreffende de invulling van het afrekensysteem kan dit, in verband met ICT-richtlijnen, alleen na overleg en akkoord van UWV.

Banqueting op locaties met bedrijfsrestaurant:

- Dienstverlener biedt op de locaties met een bedrijfsrestaurant minimaal de volgende banquetingservice:
 - Vergaderservice;
 - Vergaderlunches;
 - Balielunches (Besteding in de outlets op rekening van UWV);
 - Drank- en borrelhapjes;
 - Avondmaaltijden;
 - Gebak;
 - Borrels en recepties op offertebasis.
- De dienstverlener dient het assortiment van bovengenoemde banquetingservice op te nemen in de banquetingmap inclusief prijsstelling (met uitzondering van de balielunch). Mogelijke invulling van de banquetingmap wordt door dienstverlener tijdens de concretiseringsfase verder met UWV geconcretiseerd.
- Dienstverlener biedt naast de reguliere banquetingmap ook een feestdagen banquetingmap aan.
- Levering van zowel de vergaderservice als de vergaderlunchservice is mogelijk in alle ruimten (vergadercentrum, vergaderzalen, spreekkamers, individuele werkplek etc.).
- De dienstverlener dient minimaal één (1) koffie & thee, ontbijt en lunch arrangement in het assortiment op te nemen. Daarnaast dient de optie opgenomen te worden om een gedekte tafel in het bedrijfsrestaurant (alternatief voor luncharrangement in vergaderzalen) te reserveren. Voor deze diensten gelden de volgende tarieven:
 - Basisarrangement koffie & thee, maximale prijs per persoon, inclusief btw: € 0,75;
 - Basisarrangement ontbijt- & lunch, maximale prijs per persoon, inclusief btw: € 7,50;
 - Basisarrangement gedekte tafel (in bedrijfsrestaurant): maximale prijs per persoon, inclusief btw: € 5,50.
 - Balielunch: op nacalculatie, op basis van de dan geldende prijzen in het bedrijfsrestaurant.
- De arrangementen zijn vegetarisch. Dienstverlener biedt naast de arrangementen tegen extra betaling supplementen vlees aan in de banqueting map die kunnen worden toegevoegd aan een luncharrangement.
- De vergaderservice kan tot 15:00 uur voor de werkdag daaropvolgend worden besteld en de levering dient te worden aangeboden tussen 8.00 uur tot 17.00 uur.
- De vergaderlunchservice kan tot 15:00 uur voor de werkdag daaropvolgend worden besteld en dient te worden aangeboden tussen 11.30 uur en 13.30 uur.
- Dienstverlener biedt een balielunch waarbij in het bedrijfsrestaurant producten kunnen worden afgenomen door betaling op rekening.
- Drank- en bittergarnituren kunnen tot 15:00 uur voor de werkdag daaropvolgend worden besteld en worden aangeboden tussen 15:00 uur en 19:00 uur (maandag t/m vrijdag).
- Gebak kan worden besteld tot 12:00 uur voorafgaand aan de dag van levering. Gebak wordt afgehaald bij de bedrijfsrestaurants/koffie corners, of indien gewenst geleverd op de werkplek en kan eerst volgende werkdag worden verstrekt of worden opgehaald vanaf de afgesproken tijd, niet eerder dan 10:00 uur.
- Op verzoek dient het mogelijk te zijn om buiten de reguliere verstrekkingstijden service te verlenen.

- Reeds geplaatste aanvragen kunnen tot 15:00 uur de werkdag voorafgaand aan de reservering kosteloos geannuleerd worden. Bij annuleringen na 15.00 uur, op de dag voorafgaand aan de reservering en op de dag zelf, is Dienstverlener gerechtigd 50% van het integrale tarief in rekening te brengen.

Banqueting op locaties zonder bedrijfsrestaurant:

- Dienstverlener biedt op locaties zonder bedrijfsrestaurant minimaal de volgende banquetingservice:
 - Broodjesservice;
 - Gebaksservice;
 - Overwerkmaaltijden.
- De dienstverlener dient het assortiment inclusief prijzen van bovengenoemde banquetingservice (inclusief btw en bezorgkosten) op te nemen in de banquetingmap. Een gedetailleerde invulling van de banquetingmap wordt door dienstverlener tijdens de concretiseringsfase met UWV geconcretiseerd.

Banqueting Raad van Bestuur Hoofdkantoor Amsterdam

- Dienstverlener verzorgt voor de Raad van Bestuur en haar gasten op het hoofdkantoor in Amsterdam banqueting dienstverlening op maat zoals (niet limitatief):
 - Koffie- en theeservices;
 - Lunches;
 - Dranken.
- Op deze dienstverlening is geen minimale besteltermijn en minimale omvang van toepassing. Dienstverlener verzorgt deze dienstverlening op aanvraag en toont flexibiliteit bij het afhandelen van last-minute aanvragen en het leveren buiten reguliere banqueting tijden.

Hospitality host vergadercentra:

Dienstverlener zet op de vier landelijke vergadercentra (hoofdkantoor Amsterdam en de locaties Utrecht, Almere en Rotterdam) een hospitality host in. De hospitality host is verantwoordelijk voor (niet limitatief):

- Het ontvangen van gasten en begeleiden naar vergaderruimten;
- Het ondersteunen bij vragen en behoeften van gasten;
- Het bijhouden van no-show reserveringen en pro-actief contact leggen met de no-show reserveringshouder;
- Het opruimen en in orde maken van vergaderruimte na afloop van vergaderingen en het verzorgen van afwas.

(Optioneel) aanbod in de pantry's

- Als optionele dienstverlening biedt de dienstverlener de mogelijkheid om fruit en snackgroenten bij alle pantry's aan te bieden. Aanbod van groente en fruit bestaat uit minimaal 3 soorten seizoensfruit en 1 soort groente.
- Als optionele dienstverlening biedt de dienstverlener de mogelijkheid om diverse soorten water bij alle pantry's aan te bieden. Aanbod van watersoorten bestaat uit bruiswater en minimaal 2 soorten smaakwater waarbij er rekening wordt gehouden met de gezonde en duurzame uitgangspunten zoals omschreven in het visie document.

Levering fruitmanden:

- Dienstverlener levert op locaties van UWV en op huisadressen in Nederland fruitmanden. Dienstverlener dient minimaal 1 type fruitmand op te nemen in de banqueting map. Maximale prijs inclusief btw, bezorgkosten en kaartje: € 30,-;

	Dienstverlener draagt zorg dat fruitmanden besteld voor 16.00 uur de dag na bestelling worden bezorgd.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Dit betekent (niet limitatief): - Dienstverlener beweegt mee in de transitie van dierlijke naar plantaardige eiwitten door in het assortiment de volgende percentages te garanderen: - Vegetarisch: minimaal 70% in 2025 en streven naar 100% in 2030. - Plantaardig: minimaal 40% in 2025 en streven naar het maximaal haalbare in 2030. - De dienstverlener maakt een maatschappelijk verantwoorde afweging in lokale – versus niet-lokale producten in een verhouding 50/50 in 2025 en 80/20 in 2030. Lokale producten worden maximaal ingezet. Onder lokaal wordt Nederland verstaan. - Dienstverlener maakt zoveel mogelijk gebruik van seizoensgebonden producten en biologische producten. - Verspilling van eten wordt zo ver als mogelijk teruggedrongen. - Dienstverlener geeft inzicht in de milieu impact van de gebruikte producten. - Verpakkingsmateriaal en plastic wordt zoveel als mogelijk gereduceerd. Aanwezig verpakkingsmateriaal is waar mogelijk niet van SUP maar van hoogwaardig en duurzame (biobased) kwaliteit.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze dienstverleningsspecificatie (niet limitatief): - Warme drankenautomaten. - Transport van vuile en schone mokken, glazen en/of bekervan en naar de pantry's. - Onderhoud grootkeuken.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staan onderstaand toelicht en zijn gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. In aanvulling op wat in het Programma van Eisen is gesteld (CO₂, circulariteit en social return), worden er specificaties afgesproken voor: - Vegetarisch (% van het inkoopvolume) - Plantaardig (% van het inkoopvolume) - Gezonde voeding (% van het inkoopvolume) De dienstverlener is verantwoordelijk voor het maandelijks aanleveren van de correcte percentages inclusief onderbouwingen en analyses. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald. Drempelloze klantreis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer dat als minimale norm dient. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm.

De meting gaat uit van - en de norm wordt gebaseerd op - een algemeen eindoordeel. In de meting wordt onder meer gevraagd naar de tevredenheid over het assortiment, de openstelling, de prijsstelling, de houding en kwaliteit van de medewerkers, maatschappelijke verantwoordelijkheid.

De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald.

Operational excellence (contract naleving)

Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen wat in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener.

UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen.

Operational excellence (HACCP)

De dienstverlening voldoet te allen tijde aan de HACCP-richtlijnen. Dit wordt periodiek ge-audit tijdens een HACCP-controle. In principe is dit 2 keer per jaar per locatie. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen.

De dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van de HACCP-controle, dit wordt door een onafhankelijke, daartoe gekwalificeerde derde uitgevoerd.

Bij een wettelijke onvoldoende score analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op waar een onvoldoende wordt gescoord en deelt deze met UWV (binnen 5 werkdagen na ontvangst van de rapportage). Bij een onvoldoende score op de HACCP-controle laat de dienstverlener uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de rapportage een her-meting uitvoeren.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het binnen 1 werkdag aanleveren van de rapportage aan UWV na ontvangst van de HACCP-controle resultaten.

Key Performance indicatoren

Maatschappelijk verantwoord:

In aanvulling op wat in het Programma van Eisen is gesteld (CO₂, circulariteit en social return), gelden de volgende KPI's:

- CO₂ footprint: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving
- Vegetarisch (% van het inkoopvolume): norm 2025 is 70%
- Plantaardig (% van het inkoopvolume): norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving
- Gezonde voeding (% van het inkoopvolume): norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving

Drempelloze klantreis:

- Medewerkertevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving

Operational excellence:

- Audit score contract naleving: norm is 95%

	- HACCP controle: norm is 95% (eventueel nader vast te stellen o.b.v. de overeengekomen methodiek) Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: - Volume verkoop aan kassa per locatie; - Gemiddelde besteding per locatie; - Overzicht aantal gebruikers per dag per locatie; - Aantal openingsdagen; - Capture rate per locatie, inclusief % pandbezetting waarmee is gerekend; % vegetarische producten per locatie, gemeten op basis van inkoopvolume; % plantaardige producten per locatie, gemeten op basis van inkoopvolume; % biologische producten per locatie, gemeten op basis van inkoopvolume; - Ratio lokaal / niet-lokaal ingekochte ingrediënten uitgaande van Nederland als lokaal; % voedselverspilling; - Reflectie op realisatie van de ambities, zoals (niet limitatief) de initiatieven ten aanzien van gezonde producten, seizoensproducten, et cetera. Bij bovenstaande gegevens dient (waar mogelijk) onderscheid te worden gemaakt in de verschillende outlets en de banqueting. Dienstverlener rapporteert per jaar minimaal de volgende informatie: - Een financiële prognose voor het komende contractjaar per locatie op basis van pandbezetting; - Marketing en/of event jaarplanning inclusief voortgang per locatie met acties, promoties en events. - Dienstverlener stelt jaarlijks een verbeterplan op ten aanzien van de ambities en resultaatgebieden.
Uitdagingen huidige dienstverlening	- Personeelsbezetting: bij uitval van medewerkers het tijdig opvangen van diensten. - Uniformiteit in dienstverlening met een lokale touch. - Zorgen voor voldoende en regelmatig vernieuwen van regionale, gezonde en maatschappelijk verantwoorde producten. - Personeel/aansturing die met de nieuwste ontwikkelingen binnen de foodsector bekend zijn.
Prijsmechanisme	Aanneemsom: - De kosten voor alle activiteiten, services en middelen zoals benoemd in deze dienstverleningsspecificatie gerelateerd aan de exploitatie van de bedrijfsrestaurants en koffiecorners zijn onderdeel van de vaste dienstverlening en dienen in de totale aanneemsom te worden opgenomen. - De kosten voor HACCP-controles zijn voor rekening van dienstverlener, dit valt binnen de aanneemsom. - De optionele dienstverlening voor het groente- en fruitaanbod in de pantry's dient opgenomen te worden als onderdeel binnen de totale aanneemsom. Vaste verrekentarieven:

	- Alle tarieven van de banqueting dienstverlening zijn integrale tarieven, inclusief alle bijkomende kosten waaronder personeelskosten, logistiek, schoonmaak en dergelijke. Regietarieven: - Maatwerkoffertes/additionele werkzaamheden zijn onderdeel van de incidentele services en dienen met vaste uurtarieven en vaste productprijzen te worden aangeboden op basis van een offerte vooraf en zijn (waar mogelijk) in lijn met de vaste prijzen en tarieven volgens de banquetingmap.
Volumes	Bijlage 8: Locatiekenmerken overzicht
Beleid / protocollen	- Dienstverlener is in bezit van een drank- en horecaverunning, indien van toepassing. - Dienstverlener conformeert zich aan het afvalbeleid van UWV. - Dienstverlener voldoet aan de HACCP-richtlijnen.
Middelen / voorraden	- UWV biedt in de bestaande outlets gemeubileerde faciliteiten, waaronder keuken- en (koel)opslag. Het aanvragen van (nieuwe/aanvullende) apparatuur wordt door de dienstverlener aan UWV voorgelegd en door UWV beoordeeld en goed- of afgekeurd. - Al het huidige, niet-nagelvaste apparatuur en klein inventaris, zoals bestek, servies, glaswerk, algemeen presentatie materiaal en keukengerei, magazijnen (inclusief stellingen), productie- en verkoopruimtes en meubilair in het zitgedeelte zijn aanwezig en eigendom van UWV. Deze worden niet overgedragen aan de dienstverlener. Vervanging van bovenstaande middelen worden (indien nodig) op offerte basis aangeboden door de dienstverlener aan UWV. - Benodigde aanvullingen of uitbreidingen op het huidige klein inventaris, die nodig zijn voor commerciële diensten, dient als onderdeel van de overeenkomst door de dienstverlener te worden opgenomen. - UWV geeft schriftelijk goedkeuring op uitvoering van de gekozen materialen. Investerings met inrichtingsconsequenties zijn alleen toegestaan na akkoord van UWV en kunnen in principe alleen los worden geplaatst (niet aard- en nagelvast). - Dienstverlener is verantwoordelijk voor alle apparatuur met betrekking tot het uitvoeren van adequate registratie en administratie, inclusief kassasystemen. De uiteindelijke keuze voor het kassasysteem als ook het aantal kassa's is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. - Alle kosten voor kassasystemen en beschikbare betalingsmogelijkheden zijn voor rekening van de dienstverlener.
Systemen	- UWV draagt zorg voor datalijnen naar de afrekenpunten. Het is niet toegestaan om eigen computers en software te installeren op het netwerk van UWV. UWV draagt zorg voor een uitgaande internetlijn. - Facilitator.
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: - HACCP-training. - Tijdens openingstijden is, voor de locaties waar dit is aangegeven in het Locatie kenmerken overzicht, altijd een opgeleide kok aanwezig, met minimaal niveau 3. - Afgeronde gastvrijheidstraining.
Documentatie	Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie: Inventarislijst



Bijlagen

- Bijlage 8: Locatiekenmerken overzicht
- Bijlage 18: Afvalbeleid UWV

Dienstverleningsspecificatie Warme en koude drankenvoorziening	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	UWV hecht belang aan de klanttevredenheid en biedt daarom kwalitatief goede warme en koude dranken en gebruiksgemak aan. De automaten worden tijdig bijgevoerd, onderhouden en voorzien in een toereikend assortiment om aan de wensen van medewerkers, cliënten en zakelijke bezoekers te voldoen.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze dienst richt zich op het effectief, efficiënt en hoogwaardig verzorgen van, kwalitatief goede warme en koude dranken aan alle medewerkers, cliënten en zakelijke bezoekers van UWV, zonder dat zij hiervoor betalen. Dienstverlener voert de dienstverlening uit op basis van full operating, dit betekent (niet limitatief): • Leveren, plaatsen, verplaatsen, vervangen, monteren en demonteren van apparatuur en (daar van toepassing) onderkasten; • Uitvoering van correctief en preventief onderhoud. Onder preventief onderhoud wordt het onderhoud verstaan wat gepland en/of periodiek uitgevoerd wordt, onder correctief onderhoud wordt het onderhoud verstaan dat ongepland binnenkomt en uitgevoerd wordt; • Bestellen, voorraadbeheer en leveren van de ingrediënten en benodigde materialen; • Gedurende kantooruren moeten alle consumpties, losse ingrediënten en andere benodigde materialen beschikbaar zijn; • Gedurende kantooruren moeten de automaten en de directe omgeving schoon zijn, vuile mokken en/of glazen dienen door de UWV medewerkers in de aanwezige vaatkorf worden verzameld; • Schoonmaken van de voorraadruimte; • Storingsopvolging van de automaten en (indien van toepassing) bijbehorend meubilair; • Actuele, tijdige en accurate communicatie rondom uitvoering van de werkzaamheden als gevolg van een storing. Overige kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): • Dienstverlener verzorgt warme en koude drankenvoorziening volgens de aantallen automaten zoals omschreven in het locatiekenmerken overzicht in bijlage 8. • De automaten zijn voorzien van een toegankelijk en gebruiksvriendelijk bedieningspaneel waarbij de taal minimaal Nederlands en Engels is. • De automaten zijn geschikt voor diverse maten mokken, glazen en/of bekers. • De automaten zijn voorzien van – en geschikt voor – verse bonen. • Om de gewenste klanttevredenheid te behalen kan de Dienstverlener zelf bepalen welk methode (zettijden en capaciteit) en type koffieboon hij wenst in te zetten bij de warme drankenautomaten. Voorwaarde is dat het aanbod past binnen het (totale) financiële kader van deze opdracht en dat de kwaliteit van de warme en koude dranken uniform is op alle locaties.

	- De automaten dienen minimaal de volgende consumpties te bevatten: - Koffie - Espresso - Cappuccino - Heet water - Warme chocolademelk - Dienstverlener biedt daarnaast minimaal de volgende (losse) ingrediënten aan: suiker, creamer, zoetjes/zoetstof, decafé koffie, theezakjes en soep. - Om de gewenste klanttevredenheid te behalen kan de Dienstverlener zelf bepalen welk aanvullend assortiment wordt toegevoegd. Het aanvullende assortiment dient te voldoen aan de uitgangspunten in het visie document. - Van elke automaat is de beschikbaarheid 99% op werkdagen tijdens de openingstijden van de locaties. Niet beschikbaar wordt gedefinieerd als het niet beschikbaar zijn van één of meerdere van de consumpties die de automaat uitgeeft. Niet beschikbaar gaat in wanneer een storing door een medewerker wordt gemeld dan wel dit door de automaat zelf geregistreerd wordt. - Dienstverlener voldoet op werkdagen aan een oplostijd voor storingen van maximaal 24 uur met uitzondering van technische defecten. - Automaten worden binnen 10 werkdagen na akkoord van UWV geplaatst, verplaatst of verwijderd.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de Dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Dit betekent (niet limitatief): - Dienstverlener minimaliseert het energie- en waterverbruik van de automaten door de automaten op 'spaarstand' te zetten. De instelling van de spaarstand kan per locatie verschillen en is afhankelijk van openstellingstijden. - Dienstverlener draagt actief bij aan de transitie van koffie naar thee en water. - De ingrediënten dienen te voldoen aan de uitgangspunten omschreven in het visie document.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze dienstenspecificatie (niet limitatief): - Banqueting koffie/thee service - Catering service - Transport van schone en vuile mokken/glazen - Schoonmaken van vuile mokken/glazen - Drankenverstrekking tegen betaling in het bedrijfsrestaurant of koffiebar
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toelicht en is gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence (generiek en HACCP). Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. In aanvulling op wat in het Programma van Eisen is gesteld (CO₂, circulariteit en social return), worden er specificaties afgesproken voor: Plantaardig: 40% van het assortiment is plantaardig in 2025 en wordt gestreefd naar het maximaal haalbare in 2030 (% ten opzichte van het inkoopvolume)

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het maandelijks aanleveren van de correcte percentages inclusief onderbouwingen en analyses.

In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald.

Drempelloze klantreis

De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer dat als minimale norm dient. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm.

De meting gaat uit van en de norm wordt gebaseerd op een algemeen eindoordeel. In de meting wordt onder meer gevraagd naar de tevredenheid over het assortiment, smaak en gebruiksgemak.

De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald.

Operational excellence (contract naleving)

Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen wat in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de Dienstverlener.

UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2 keer per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2 keer per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen.

Operational excellence (uptime en opvolgtijden)

De werkelijke uptime en opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm wordt per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand.

UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.

Key Performance indicatoren

Maatschappelijk verantwoord:

In aanvulling op wat in het Programma van Eisen is gesteld (CO₂, circulariteit en social return), gelden de volgende KPI's: Plantaardig (% van het inkoopvolume): norm 40% in 2025 en maximaal haalbare in 2030. Percentage wordt gemeten a.d.h.v. een nulmeting

Drempelloze klantreis:

- Medewerkertevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving
- Cliënttevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving
- Gasttevredenheid (overige bezoekers): norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving

	Operational excellence: • Audit score contract naleving: norm is 95% • Uptime: 99% • Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd Financiën: • Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning • Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning • Tijdigheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: • Aantal tikken per consumptie, per automaat, per locatie en per maand. • Volume-informatie totaal automatenpark. • Overzicht storingen, reactietijd bij storingen, doorlooptijden afhandeling van storingen en eventuele verbeteracties. • % uptime van automaten conform definitie, zoals omschreven bij onderdeel "Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening". Dienstverlener rapporteert per jaar minimaal de volgende informatie: ▪ Resultaten van tevredenheidsmetingen, inclusief verbeteracties en adviezen middels een jaarrapportage.
Uitdagingen huidige dienstverlening	• Continuïteit in het onderhoud en bijvullen van de automaten. • Voldoende kennis bij medewerkers van Dienstverlener ten behoeve van onderhoud en eerstelijns storingen van de automaten. • Toenemende vraag naar luxe koffie en/of plantaardige opties.
Prijsmechanisme	Vaste verrekenprijzen: • De kosten voor de automaten, inclusief de activiteiten, diensten en middelen worden afgerekend op basis van een vaste automatenprijs per maand. Deze kosten bevatten alle kosten voor het plaatsen, verplaatsen, weghalen en het operationeel houden van apparatuur (inclusief technisch en service onderhoud) en/of onderkasten, maar zijn exclusief de ingrediëntkosten en condimenten voor de consumpties. • De kosten voor een consumptie worden afgerekend op basis van een prijs per werkelijke consumptie (tikprijs). Hierin zijn meegenomen alle benodigde ingrediënten en condimenten voor de betreffende consumptie, zowel binnen- als buiten de automaten, zoals (niet limitatief): koffiebonen, melk, cacao, suiker, creamer, zoetjes/ zoetstof, roersticks, decafé koffie, theezakjes, soep, etc.
Volumes	• Bijlage 8: Locatiekenmerken overzicht
Beleid / protocollen	N.v.t.
Middelen / voorraden	• Dienstverlener is verantwoordelijk voor de tijdige inzet en levering van afdoende middelen, apparatuur, verbruiksartikelen en reinigingsmiddelen ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. • De gekozen automaten dienen te passen in de huidige daarvoor beschikbare ruimte die er op de betreffende locaties is. Extra ruimten of aanpassingen op de installatietechnische voorzieningen worden niet door UWV voorzien.

	UWV stelt een voorraadruimte (inclusief stellingen) en werkkarren ter beschikking voor de Dienstverlener, deze zijn en blijven eigendom van UWV.
Systemen	Facilitor
Kwalificatie medewerkers	N.v.t.
Documentatie	Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie: - Overzicht automaten per locatie, inclusief: - Type automaten - Kosten per automaat
Bijlagen	Bijlage 8: Locatiekenmerken overzicht

Dienstverleningsspecificatie Onderhoud Grootkeuken													
Versie	Versie 1.0												
Datum	26 april 2024												
Ambitie	Het hoofddoel van de dienst 'Onderhoud Grootkeuken' is het handhaven van de optimale werking van de keuken(s) waarbij zorg wordt gedragen voor een correcte werking van de keukenapparatuur. De ambitie is tweeledig: Ten eerste, het streven naar een verlenging van de levensduur van keukenapparatuur, waardoor kosteneffectiviteit wordt bevorderd. Ten tweede, het waarborgen van voedselveiligheid en hygiëne binnen de keukenomgeving. Dit streven naar uitmuntendheid omvat ook het minimaliseren van ongeplande stilstand en het maximaliseren van operationele efficiëntie.												
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze service richt zich op het plannen en uitvoeren van preventief onderhoud aan alle keukenapparatuur en systemen zoals benoemd in het Locatiekenmerken overzicht, zie Bijlage 8, met inbegrip van regelmatige inspecties om mogelijke problemen vroegtijdig te identificeren en het uitvoeren van NEN 3140-keuringen en uitgeven van certificaten voor apparatuur op de assetlijst. Correctief onderhoud en reparaties worden binnen de scope uitgevoerd, de dienstverlener zorgt indien nodig voor de tijdige levering van vervangende onderdelen. Deze scopebeschrijving voorziet in de cruciale behoeften van het handhaven van goed functionerende keukens. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor reparatie en opvolgen van storingen aan de (reguliere) vaatwassers in de pantries. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het periodieke onderhoud aan de (reguliere) vaatwassers in de pantries, zoals bijvoorbeeld (niet limitatief) het bijvullen van zout en glansmiddel. Dienstverlener hanteert onderstaande respons- en oplostijden bij meldingen. De prioriteit wordt aangegeven in de melding. <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Responstijd</th><th>Oplostijd</th><th>Definitie</th></tr><tr><td>Dringend</td><td>binnen 1 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)</td><td>4 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)</td><td>Defect aan noodzakelijk apparatuur, zoals (niet limitatief) productie vaatwasser apparatuur, koel- & vriescel/kast of productie-ovens, welke benodigd zijn voor het primaire proces van de catering dienstverlening.</td></tr><tr><td>Niet-dringend</td><td>Binnen 8 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)</td><td>5 werkdagen na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)</td><td>Niet-dringend defect waarbij gebruik van apparatuur nog mogelijk is of het primaire proces van de catering dienstverlening doorgang kan hebben. In geval van afhankelijkheid bij het uitleveren van onderdelen is een oplostijd van maximaal 15 dagen van toepassing.</td></tr></table> Meldingen met prioriteit 'Niet-dringend' worden zoveel als mogelijk op één moment opgelost. Dienstverlener communiceert wanneer het werk	Prioriteit	Responstijd	Oplostijd	Definitie	Dringend	binnen 1 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	4 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	Defect aan noodzakelijk apparatuur, zoals (niet limitatief) productie vaatwasser apparatuur, koel- & vriescel/kast of productie-ovens, welke benodigd zijn voor het primaire proces van de catering dienstverlening.	Niet-dringend	Binnen 8 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	5 werkdagen na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	Niet-dringend defect waarbij gebruik van apparatuur nog mogelijk is of het primaire proces van de catering dienstverlening doorgang kan hebben. In geval van afhankelijkheid bij het uitleveren van onderdelen is een oplostijd van maximaal 15 dagen van toepassing.
Prioriteit	Responstijd	Oplostijd	Definitie										
Dringend	binnen 1 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	4 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	Defect aan noodzakelijk apparatuur, zoals (niet limitatief) productie vaatwasser apparatuur, koel- & vriescel/kast of productie-ovens, welke benodigd zijn voor het primaire proces van de catering dienstverlening.										
Niet-dringend	Binnen 8 uur na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	5 werkdagen na melding (op werkdagen tussen 08:00 en 17:00)	Niet-dringend defect waarbij gebruik van apparatuur nog mogelijk is of het primaire proces van de catering dienstverlening doorgang kan hebben. In geval van afhankelijkheid bij het uitleveren van onderdelen is een oplostijd van maximaal 15 dagen van toepassing.										

	uitgevoerd kan worden en geeft vooraf een indicatie van de doorlooptijd. De status van de werkzaamheden en/of de melding wordt door de dienstverlener zo volledig mogelijk bijgehouden in het systeem waar de melding in is gemaakt. Jaarlijks (voor 1 april) dient de dienstverlener een investeringsvoorstel voor groot apparatuur en (technische) hulpmiddelen in. Het is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener om zelf inzicht te hebben en te houden in de status/condities van apparatuur, dit kan bijvoorbeeld (niet verplicht) door NEN 2767 keuringen uit te voeren.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument. Dit betekent (niet limitatief): • Dienstverlener gaat veilig en verantwoordelijk om met chemicaliën en afval. • Dienstverlener draagt zorg dat de levensduur van apparatuur (waar mogelijk) zo veel mogelijk wordt verlengd.
Out-of-scope	De volgende service/activiteiten zijn niet in scope van deze service (niet limitatief): • Vervanging van volledige keukenapparatuur • Structurele wijzigingen of bouwtechnisch/mechanisch onderhoud aan de gebouwen en/of keukens van UWV. Denk hierbij aan werkzaamheden zoals bijvoorbeeld (niet limitatief): riolering, rookafvoerkanaal, elektra, installaties, et cetera. • Onderhoud en/of vervanging van klein keuken inventaris is niet opgenomen in de assetlijst
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toegelicht en is gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis N.v.t. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de Dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 1x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand.

	UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: - Geen aanvullingen op hetgeen in het Programma van Eisen is opgenomen. Operational excellence: - Audit score contract naleving: norm is 95% - Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert, aanvullend op hetgeen in het Programma van Eisen en bovenstaande KPI's, per kwartaal minimaal de volgende informatie: - Overzicht van het uitgevoerde onderhoud (preventief en correctief) Dienstverlener rapporteert jaarlijks minimaal de volgende informatie: - Keuringsrapportages NEN-3140 - Advies omtrent vervanging van apparatuur - Planning van preventief onderhoud
Uitdagingen huidige dienstverlening	N.v.t.
Prijsmechanisme	Aanneemsom: - Preventief onderhoud gerelateerd aan bestaande apparatuur, inclusief NEN keuring valt onder de aanneemsom. Kosten voor vervanging en reparatie als gevolg van onzorgvuldig gebruik door medewerkers van dienstverlener zijn voor rekening van de dienstverlener. Offerte vooraf: - Correctief onderhoud, waaronder (niet limitatief): vervanging van onderdelen of (delen van) apparaten wordt op offerte basis doorbelast, tenzij de garantie nog van toepassing is.
Volumes	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	Veiligheidsprotocol NEN 3140 om zorg te dragen voor een veilig werkklimaat voor technici en keukenmedewerkers
Middelen / voorraden	Dienstverlener is verantwoordelijk voor de (verbruiks)middelen en apparatuur ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening.
Systemen	Facilitor
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: - Aan de vereiste technische kwalificaties voldoen en de bekwaamheid bezitten die benodigd is om het onderhoud te kunnen plegen. - VCA-certificaat
Documentatie	N.v.t.
Bijlagen	Bijlage 8: Locatiekenmerken overzicht