

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Catering dienstverlening Gemeente Tilburg

Datum: 17 april 2025
Versie: 0.1
Status: Definitief

Ervaring delen.
Waarde creëren.

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1.	Doelstellingen	4
1.2.	Toelichting locaties	4
1.3.	Relevante ontwikkelingen	5
1.4.	Huidige en toekomstige situatie	6
2.	Catering dienstverlening	7
2.1.	Bedrijfsrestaurants	7
2.2.	Koffieautomaten	11
2.3.	Banqueting	11
2.4.	Automatenservice	18
2.5.	Specials	19
2.6.	Randvoorwaarden	19
3.	Personele organisatie	23
3.1.	Overname cateringmedewerkers conform CAO	23
3.2.	Eindverantwoordelijk management	23
3.3.	Cateringmedewerkers	24
4.	Communicatie en contractmanagement	28
4.1.	Communicatie	28
4.2.	Meldingen	30
4.3.	Signaleringstaken	31
5.	MVO	32
5.1.	Richtlijn Overheidsniveau gezonde catering	32
5.2.	Goed werkgeverschap	32
5.3.	Milieu	34
5.4.	VGWM-plan	37
6.	Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	38
6.1.	Klanttevredenheid & Flexibiliteit	38
6.2.	Kwaliteit	40
6.3.	Financieel	41
6.4.	Duurzaamheid, vitaliteit en doorontwikkeling	41
7.	Financieel	43
7.1.	Facturering, verzending en betaling	43
7.2.	Indexatie	45
7.3.	Audit	46

8. Transitie	47
8.1. Implementatiefase	47

1. Inleiding

1.1. Doelstellingen

Gemeente Tilburg (hierna: Opdrachtgever) wenst binnen de cateringdienstverlening een aantal doelen te bereiken. Van Opdrachtnemer wordt (een bijdrage aan) de realisatie van deze doelen verwacht. Hieronder worden de verschillende doelstellingen uiteengezet:

- **Flexibiliteit:** Opdrachtnemer moet kunnen inspelen op veranderende behoeften binnen de organisatie. Dit betekent dat er schaalbare en aanpasbare oplossingen worden geboden, zoals passende (personeels)bezetting, seizoensgebonden menu's en maatwerkopties voor diverse doelgroepen. Daarnaast moet de dienstverlening toegankelijk zijn voor zowel reguliere werkmomenten als speciale gelegenheden, zoals evenementen en vergaderingen in de avonduren.
- **Transparantie:** De samenwerking met Opdrachtnemer is gebaseerd op transparantie. Opdrachtnemer borgt eenduidige, heldere en consistente (financiële) afspraken en uitvoering van dienstverlening. Er wordt een transparante werkwijze verwacht, ook in communicatie en rapportage. Dit houdt in dat Opdrachtnemer Opdrachtgever (proactief) informeert over relevante informatie zoals afnamecijfers, voedselverspilling, klanttevredenheid en eventuele optimalisatiemogelijkheden.
- **Kostenbeheersing:** Zoals hierboven beschreven dient de samenwerking met Opdrachtnemer gebaseerd te zijn op heldere en consistente financiële afspraken. Dit betekent dat Opdrachtnemer werkt met een transparant kostenmodel. Opdrachtgever moet proactief kunnen sturen op Total Cost of Ownership (TCO), waarbij niet alleen directe kosten, maar ook indirecte kosten worden meegenomen.
- **Duurzaamheid, vitaliteit & doorontwikkeling:** Opdrachtnemer speelt een belangrijke rol in het realiseren van de duurzaamheidsdoelstellingen van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt daarom gevraagd om een toekomstbestendige cateringdienstverlening te realiseren, die aansluit bij deze doelstellingen. Enerzijds door middel van een duurzame dienstverlening, door bijvoorbeeld het verminderen van voedselverspilling, anderzijds door het aanbieden van een gezond en vitaal aanbod voor de medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt gestimuleerd om blijvend te innoveren en de dienstverlening continu door te ontwikkelen, in overleg en samenwerking met Opdrachtgever. Zie voor aanvullende toelichting op dit onderwerp *Hoofdstuk 5 MVO*.

1.2. Toelichting locaties

Drie locaties vallen binnen de scope van deze opdracht: het Stadhuis, de Stadswinkel en het Brabants Afval Team (BAT). Op deze locaties zijn diverse gebruikersgroepen aanwezig, elk met hun eigen behoeften. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij hier actief op inspeelt binnen de cateringdienstverlening en Opdrachtgever hierover informeert, adviseert en inspireert. Denk aan de invulling van het assortiment, de variatie in maaltijden, duurzaamheid en dieetwensen, om zo de optimale afstemming op de behoeften van de verschillende gebruikersgroepen te vinden.

Hieronder worden de verschillende locaties en haar gebruikersgroepen toegelicht. In **Bijlage 10. Dienstverleningsmatrix** worden daarnaast de specifieke eigenschappen van de locaties weergegeven.

Stadhuis

Het Stadhuis van Tilburg is het bestuurscentrum van de gemeente, waar de burgemeester en wethouders werken en vergaderingen van de gemeenteraad plaatsvinden. In 2022 is het vernieuwde Stadhuis in gebruik genomen, met een moderne uitstraling en betere toegankelijkheid voor inwoners en ambtenaren. Deze locatie heeft eveneens een kantoorfunctie voor overige medewerkers van Opdrachtgever waar flexplekken, kantoor- en vergaderruimten aanwezig zijn inclusief een werkcafé. Ook wordt het overgrote deel van de evenementen hier georganiseerd voor zowel medewerkers van Opdrachtgever als inwoners van de gemeente. Het bestuur vormt hier een specifieke gebruikersgroep. Vanwege de aard van hun werkzaamheden en bijeenkomsten is er behoefte aan aanvullende dienstverlening, maatwerk en flexibiliteit. Vanuit deze locatie wordt ook het Paleis-Raadhuis gefaciliteerd met cateringdienstverlening.

Stadswinkel

De Stadswinkel is het belangrijkste loket voor inwoners van Tilburg en omliggende dorpen om gemeentelijke zaken te regelen. Hier kunnen inwoners terecht voor paspoorten, rijbewijzen, geboorte- en huwelijksaangiften, verhuizingen en andere burgerzaken. Deze locatie heeft daarnaast een kantoorfunctie, waar onder andere flexplekken, kantoor- en vergaderruimten aanwezig zijn inclusief een werkcafé en bedrijfsrestaurant. Ook hier worden evenementen en bijeenkomsten georganiseerd.

Brabants Afval Team (BAT)

Het Brabants Afval Team, nader te benoemen als BAT, is verantwoordelijk voor afvalinzameling en recycling in Tilburg en omstreken. Dit team zamelt huisvuil, grofvuil en bedrijfsafval in en beheert de milieustraten waar inwoners afval kunnen inleveren. Op deze locatie zijn ook kantoor- en vergaderruimten aanwezig, maar het overgrote gedeelte van de medewerkers zijn werkzaam in de operatie van het Afval Team. Op locatie is een bedrijfsrestaurant aanwezig.

1.3. Relevante ontwikkelingen

Opdrachtgever is constant in ontwikkeling. Van Opdrachtnemer wordt daarom flexibiliteit verwacht in relatie tot (gewenste) ontwikkelingen die relevant zijn voor Opdrachtgever. Hieronder worden de verschillende ontwikkelingen uiteengezet:

- **Locaties:** In de toekomst kunnen verbouwingen, verhuizingen en/of het toevoegen van locaties plaatsvinden. Binnen deze opdracht is het daarom ook mogelijk dat locaties (tijdelijk) op- en/of afgeschaald worden. Een belangrijke ontwikkeling is namelijk de geplande nieuwbouw van locatie BAT, die gepland staat voor 2026/2027. Deze ontwikkeling kan tijdelijke aanpassingen

in de cateringdienstverlening vereisen gedurende de bouwperiode. Voor het nieuwe gebouw is de inrichting van het restaurant reeds in concessie besproken, waarbij onder andere is bepaald dat het restaurant wordt ingericht met ongeveer 90 zitplaatsen. De bijbehorende ontwerptekeningen zijn momenteel nog in conceptfase. Een overzicht van het voorlopige ontwerp wordt weergegeven in **Bijlage 11. Ontwerptekeningen verbouwing BAT voorlopig ontwerp**. Deze tekeningen zijn niet definitief en kunnen nog wijzigingen ondergaan. Daarnaast wordt de verbouwing van Het Paleis-Raadhuis geïmplementeerd tussen 2026-2028, wat mogelijk leidt tot veranderingen in de bezetting en het gebruik van de cateringfaciliteiten en evenementen. Het Paleis-Raadhuis is een voormalig Paleis en tegenwoordig onderdeel van het gemeentehuis van Tilburg.

- **Evenementen:** In de afgelopen jaren is het aantal evenementen aanzienlijk toegenomen. Waar eerder ongeveer 50 evenementen per jaar werden georganiseerd, ligt dit aantal momenteel op circa 550 per jaar. Daarnaast worden opnieuw vergaderlunches verstrekt. Gezien de geplande verbouwing van locatie BAT en de herhuisvesting van Het Paleis-Raadhuis, wordt verwacht dat groei zich zal voortzetten.
- **Aansluiting duurzaamheids- en vitaliteitsambities BAT:** Op locatie BAT wenst Opdrachtgever in een stapsgewijze transitie toe te werken naar een gezonder assortiment. Momenteel bestaat het aanbod grotendeels uit ongezondere opties, maar in lijn met haar duurzaamheids- en vitaliteitsambities wenst Opdrachtgever toe te werken naar een gezonder en evenwichtiger aanbod. Opdrachtgever wil de mogelijkheden en aanpak hierin samen met Opdrachtnemer bespreken en bepalen. Bijvoorbeeld door geleidelijke aanpassingen, het introduceren van voedzame alternatieven, het stimuleren van bewuste keuzes en het actief betrekken van medewerkers bij deze verandering.

1.4. Huidige en toekomstige situatie

Op dit moment wordt de cateringdienstverlening op de verschillende locaties uitgevoerd door één gecontracteerde leverancier, waarbij er sprake is van verschillende contractvormen. Voor Stadhuis en Stadswinkel is er sprake van een open-boekcontract. Het BAT is gecontracteerd volgens een vaste aanneemsom.

In lijn met haar ambities om eenduidige, heldere en consistente (financiële) afspraken te borgen, wordt er in de toekomstige situatie gebruik gemaakt van één contractvorm voor alle locaties, een vaste aanneemsom.

2. Catering dienstverlening

De catering dienstverlening bestaat uit een aantal verschillende onderdelen welke in de volgende paragrafen nader worden uitgewerkt.

2.1. Bedrijfsrestaurants

Hieronder worden de specificaties van de cateringconcepten per locatie toegelicht. Het zitgedeelte van de restaurants is op alle locatie de gehele dag toegankelijk en kan door medewerkers ook worden gebruikt als overlegruimte. Zie **Bijlage 10. Dienstverleningsmatrix** voor de aanvullende uitgangspunten en eigenschappen per locatie.

Stadhuis

Op locatie Stadhuis werd in het Werkcafé een Grab & Go concept gehanteerd. Dit concept is inmiddels uitgebreid gezien de drukte op deze locatie. Op deze locatie is slechts beperkt keuken- en zitruimte aanwezig, terwijl dit de locatie is waar de meeste evenementen worden georganiseerd. Dit brengt een uitdaging met zich mee, aangezien de cateringdienstverlening beperkt ter plaatse kan worden voorbereid. Dit vraagt om een goed georganiseerde aanpak en concept om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Het bedrijfsrestaurant is de gehele dag geopend met een assortiment voor ontbijt, lunch en tussendoortjes. Lunchproducten worden binnen een bepaalde tijden aangeboden.

Stadswinkel

Op locatie Stadswinkel is een regulier bedrijfsrestaurant en een werkcafé met een Grab & Go concept aanwezig. Het bedrijfsrestaurant is geopend van 11.30-13.30 uur met een assortiment voor lunch en tussendoortjes. Het werkcafé is geopend van 8.00 tot 16.00 uur waar ontbijt, lunch en tussendoortjes worden aangeboden.

Brabants Afval Team

Op locatie BAT is een regulier bedrijfsrestaurant aanwezig dat geopend is tijdens de lunchperiode van 11.30-13.30 uur. Daarnaast is een vendingautomaat aanwezig voor tussendoortjes welke door de cateraar wordt gefaciliteerd.

2.1.1. Openingstijden

Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer een minimale openingstijd van het bedrijfsrestaurant per locatie, zoals opgenomen in **Bijlage 10. Dienstverleningsmatrix**.

Buiten de minimale openingstijden mag Opdrachtnemer de bedrijfsrestaurants voor eigen rekening en risico langer openen om bijvoorbeeld ontbijt of versnaperingen aan te bieden. Opdrachtnemer dient een wijziging in openingstijden gedurende de looptijd van de Overeenkomst altijd vooraf ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever, zodat eventuele interne communicatie hierop aangepast kan worden. Daarnaast dient Opdrachtnemer de kosten hiervoor transparant inzichtelijk te maken.

2.1.2. Openingsdagen

Het aantal openingsdagen is weergegeven in *Bijlage 10. Dienstverleningsmatrix*. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt.

De locaties van Opdrachtgever zijn in principe in weekenden en op feestdagen gesloten, maar incidenteel en op aanvraag kan het voorkomen dat de locaties ook op zaterdag, zondag en/of een feestdag open zijn voor evenementen.

Verplichte feestdagen zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Dit betreft:

- Nieuwjaarsdag 1 januari
- Tweede Paasdag elk jaar andere datum
- Koningsdag 27 april
- Bevrijdingsdag 5 mei
- Hemelvaartsdag elk jaar andere datum
- Tweede Pinksterdag elk jaar andere datum
- Eerste Kerstdag 25 december
- Tweede Kerstdag 26 december

2.1.2.1. Aanvullende sluitingsdagen Stadhuis

Het werkcafé op het Stadhuis is in verband met de zomerperiode gedurende drie weken gesloten; in deze periode vindt geen cateringdienstverlening plaats op deze locatie. Daarnaast is het restaurant op het Stadhuis gesloten gedurende twee weken rond kerst en oud & nieuw. Ondanks deze sluitingen worden aanvragen voor catering bij evenementen op het Stadhuis in deze perioden wel in behandeling genomen. Medewerkers die tijdens deze sluitingsweken op het Stadhuis werken, kunnen gebruik maken van de cateringvoorzieningen in de Stadswinkel. De exacte sluitingsdata worden jaarlijks in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Daarnaast kan het voorkomen dat het werkcafé op het Stadhuis ook tijdens andere schoolvakanties gesloten is. Dit gebeurt in overleg.

2.1.2.2. Afwijkende openingstijden locatie BAT

Het restaurant van het BAT is op enkele zaterdagen, zon en/of feestdagen wel geopend. De meerkosten van deze extra openingsdagen buiten reguliere werkdagen kunnen na overleg met, en na akkoord door Opdrachtgever worden verrekend.

2.1.3. Assortiment

Opdrachtgever wenst een gezond en gevarieerd aanbod te krijgen en een verrassende dienstverlening en producten. Opdrachtnemer zorgt voor afwisseling in het assortiment. Bij de samenstelling van het menu wordt door Opdrachtnemer gezocht naar lokale en seizoensgebonden producten en gerechten. Verse en gezonde producten dienen gepromoot te worden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hierop wordt ingespeeld.

Het assortiment voor alle restaurants dienen te bestaan uit een dagelijks verkrijgbaar basisassortiment, aangevuld met een midden- en luxe assortiment, waarvan de inhoud vrij in te vullen is door Opdrachtnemer, binnen onderstaande voorwaarden.

Basis assortiment

In het basisassortiment dienen de gebruikelijke lunchproducten opgenomen te zijn. Het basisassortiment dient ongeveer 30% van het gehele assortiment te beslaan. De inhoud van het basisassortiment moet minimaal bestaan uit de onderstaande producten, dit is door Opdrachtgever vastgesteld.

Product	Prijs
Boterham (bruin)	€0,11
Halvarine (plantaardig)	€0,16
Roomboter	€0,10
Kaas jong en jong beleggen	€0,28
Zoet beleg	€0,44
Halfvolle melk, karnemelk en plantaardig alternatief	€0,78
Gekookt ei	€0,41
Basissoep gebonden	€0,55
Basissoep helder	€0,55
Handfruit en/of snoepgroenten	€0,65

Tabel 1: Basisassortiment

Midden assortiment

Het midden assortiment dient ongeveer 50% van het gehele assortiment te beslaan en is door Opdrachtnemer in te vullen naar eigen inzicht. Voor dit assortiment geldt een maximale brutomarge van 45% van de inkoopprijs. Onder het middenassortiment verstaat Opdrachtgever bijvoorbeeld:

- Verse broodjes met verschillende belegopties, zoals broodsalades, (groente)spreads en vleeswaren
- Zachte broodjes (zoals krenten- en mueslibrood), crackers en rijstwafels
- (Hartige) snacks, zoals croissants en panini's
- Saladebar

Luxe assortiment

Het luxe assortiment dient ongeveer 20% van het gehele assortiment te beslaan en is door Opdrachtnemer in te vullen naar eigen inzicht. Voor dit assortiment geldt een maximale brutomarge van 75% van de inkoopprijs. Onder het luxe assortiment verstaat Opdrachtgever bijvoorbeeld:

- Verse belegde broodjes (met luxe beleg)
- Overig belegde en vers te bereiden producten, zoals wraps
- Maaltijd salades, met verschillende toppings en een dressing

Naast de bovengenoemde assortimenten dienen op het Stadhuis en de Stadswinkel gedurende de hele dag tussendoortjes en ontbijtproducten te worden aangeboden en aangevuld te worden.

2.1.3.1. Beschikbaarheid

Opdrachtnemer garandeert dat alles van het basisassortiment gedurende de volledige openingstijden 100% beschikbaar zijn. Het midden en het luxe assortiment dienen 100% aanwezig te zijn tot een kwartier voor het eindigen van de lunchperiode. De tussendoortjes in de werkcafés van Stadhuis en Stadswinkel dienen op basis van zelf service ten alle tijden aangevuld en beschikbaar te zijn voor medewerkers.

2.1.3.2. Assortiment BAT

Op locatie BAT dient het assortiment afgestemd te worden op de bezoekers van deze locatie rekening houdend met het basis, midden- en luxe segment. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee bij de invulling van het aanbod. Belangrijk hierbij is dat de prijsstelling uniform blijft over alle locaties, zodat er één lijn wordt gehanteerd in de prijsstructuur.

Voor deze locatie is het extra van belang dat gebruikers zoveel mogelijk worden gestimuleerd om te kiezen voor gezonde producten.

2.1.3.3. Stimuleren gezonde voeding

Opdrachtgever streeft ernaar dat ongezonde snacks en voeding zo min mogelijk worden gepromoot en dat medewerkers juist worden gestimuleerd om te kiezen voor gezonde opties. Dit kan onder andere door een hoge prijs toe te passen, waarbij ongezonde producten relatief duurder worden aangeboden ten opzichte van gezonde alternatieven en door de presentatie en beschikbaarheid van gezonde voeding aantrekkelijker te maken.

2.1.3.4. Gratis verstrekkingen

De volgende producten worden gratis verstrekt door Opdrachtnemer, uitsluitend tijdens de openingstijden van de bedrijfsrestaurants:

- Take-away verpakkingsmaterialen voor alle drie de locaties;
- Peper en zout;
- Tandestokers;
- Smaakwater (vers fruit, kruiden, groente);
- Servetjes.

2.1.4. Kassa's en geldverkeer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geldverkeer, de aanschaf/onderhoud van de kassa's. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de datalijnen en een internetlijn of toegang naar Internet. Alle kosten voor beheer en afdracht zijn voor rekening van Opdrachtnemer, deze dienen te worden opgenomen in de restaurantkosten.

Op dit moment is er sprake van bemande en onbemande kassa's waar met pin en contactloos betaald kan worden. In **Bijlage 10. Dienstverleningsmatrix** is weergegeven welke locaties over welke kassa's beschikken.

Wanneer Opdrachtnemer ervoor kiest om gebruik te maken van een onbemande kassa, stelt Opdrachtgever de volgende aanvullende voorwaarden aan het prijzen van het assortiment:

- Geen onderscheid in grote en kleine porties (kommen, schaalpjes, etc.);
- Zoveel mogelijk geclusterde prijzen;
- Alle producten en bijbehorende prijzen worden duidelijk en herkenbaar voor de lunchgebruikers gepresenteerd en gecommuniceerd;
- Eenvoudig te bedienen kassa's, hierbij is snel deskundige assistentie ter plekke voor gebruikers die vragen hebben over het onbemand afrekenen;
- Toppings behorend bij salades en soepen zijn in de prijzen inbegrepen;
- Sauzen voor de snacks e.d. worden per artikel/eenheid geprijsd en afgerekend;
- Rekening houden met take-away door de gebruikers die mogelijkheid te bieden om het assortiment buiten het restaurant te eten (de disposables hiervoor worden gratis verstrekt);
- Peper en zout worden gratis verstrekt in molens op de tafels. Opdrachtnemer controleert deze dagelijks en bepaalt of deze vervangen dienen te worden.

2.2. Koffieautomaten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonmaken en aanvullen van de koffieautomaten in de bedrijfsrestaurants en werkcafé's op het Stadhuis en de Stadswinkel. Dit betreft luxe koffieautomaten met verse melk. Op locatie BAT worden de reguliere koffieautomaten ook verzorgd door Opdrachtnemer. Een overzicht van het aantal en type automaten per locatie is opgenomen in **Bijlage 10. Dienstverleningsmatrix**.

2.3. Banqueting

2.3.1. Vergader- en lunchservice

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het verzorgen van de vergader- en lunchservice. Dit omvat de volgende dienstverlening:

- Vergader- en lunchservice is mogelijk tussen 08.00 en 16.00 uur;

- Opdrachtnemer dient de bestelde producten en het benodigde servies klaar te zetten en na de vergadering weer op te halen. Het klaarzetten van de vergader-/lunchservice vindt maximaal 15 minuten en minimaal 5 minuten plaats voordat de vergadering aanvangt;
- De cateringmedewerker(s) dienen de vergadering zo min mogelijk te verstoren. Het ophalen na afloop van een vergadering gebeurt direct na afloop van de vergadering;
- Wanneer er na een evenement of banqueting aanvraag eten of drinken overblijft, wordt aan de aanvrager van Opdrachtgever gevraagd hoe hiermee omgegaan dient te worden.
- Indien vergaderingen doorgaan na de werktijden van Opdrachtnemer, dienen materialen de volgende ochtend (voor 08:00 uur) te worden opgeruimd. Tevens dient Opdrachtnemer eventuele verstoringen aan representatieve ruimten te melden bij het Servicepunt;
- Vergaderservice en -lunch wordt uitsluitend geserveerd in de vergaderzalen;
- De minimale bestelgrootte van vergaderservices is 11 personen;
- De minimale bestelgrootte van vergaderlunches is 11 personen;
- Opdrachtnemer zorgt er bij wijziging voor dat minimaal één week van te voren de vergadermenu's bekend zijn, zodat ze opgenomen kunnen worden in de banquetingmap;
- Aanvragen voor vergader- en lunchservice komen binnen via Topdesk en Darwin.

2.3.1.1. Lunch

Opdrachtgever vraagt minimaal de volgende luncharrangementen:

- Basis: zacht belegde broodjes, (2 per persoon), met gevarieerd assortiment van vleeswaren, kaassoorten en broodsalades. Geserveerd met fruit en jus d'orange.
- Luxe: belegde items (3 per persoon), waaronder een sandwich, wrap en een zacht broodje, met een gevarieerd assortiment van vleeswaren, kaassoorten en broodsalades. Geserveerd met fruit en jus d'orange.
- Deluxe: Lunch buffet met diverse bruine zachte en harde broodjes (2,5 per persoon), met een gevarieerd assortiment van vleeswaren, kaassoorten en broodsalade op schalen gepresenteerd. Geserveerd met fruit en jus d'orange.

2.3.1.2. Traktaties

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van diverse traktaties, die beschikbaar worden gesteld in de pantry's. Deze traktaties kunnen de gehele dag door worden besteld. Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk gebruik te maken van leveranciers binnen de regio "gemeente Tilburg". Opdrachtgever vraagt minimaal de volgende traktaties:

- Worstebroodje (vlees en vegetarisch);
- Appelflap;
- Petit four;
- Gebak.

2.3.2. Evenementen

Een evenement is een georganiseerde gebeurtenis of activiteit waarbij meerdere interne en/of externe mensen elkaar ontmoeten. Men maakt hierbij gebruik van 1 of meerdere ruimten van de Opdrachtgever en van catering en/of aanvullende facilitaire diensten.

Opdrachtgever organiseert regelmatig borrels, recepties en evenementen, doorgaans met een receptieduur van circa twee uur, meestal tussen 16:00 en 18:00 uur. Opdrachtnemer wordt gevraagd om hierin flexibel mee te denken en op aanvraag eten en drinken te verzorgen op de verschillende locaties van Opdrachtgever. Dit kan ook gelden voor een locatie buiten het gebouw, zoals het aangrenzende buitenterrein, wanneer daar evenementen plaatsvinden.

Opdrachtgever heeft regelmatig borrels en recepties waarvoor de volgende standaard arrangementen worden gehanteerd:

2.3.2.1. Arrangementen zonder bediening:

- Borrelkar (bittergarnituur basis):
 - Exclusief bediening;
 - Mix van gefrituurde hapjes, ook vegetarisch. Gemiddeld twee consumpties per persoon;
 - Mix van nootjes;
 - Drinkjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon;**
- Borrelkar (bittergarnituur luxe):
 - Exclusief bediening;
 - Mix van gefrituurde hapjes, ook vegetarisch. Gemiddeld vier consumpties per persoon;
 - Mix van nootjes;
 - Drinkjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon;**
- Borrelkar (Crudit ):
 - Exclusief bediening;
 - Diverse soorten gesneden groenten en dip soorten. Gemiddeld vier consumpties per persoon;
 - Mix van nootjes;
 - Drinkjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon;**
- Borrelkar (Borrelplank):
 - Exclusief bediening;
 - Een variatie van diverse koude hapjes. Gemiddeld vier consumpties per persoon;
 - Mix van nootjes;
 - Drinkjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon.**

2.3.2.2. Arrangementen met bediening:

- Borrelarrangement (bittergarnituur basis):
 - Inclusief bediening;

- Mix van gefrituurde hapjes, ook vegetarisch. Gemiddeld twee consumpties per persoon;
- Mix van nootjes;
- Drankjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon;**
- Borrelarrangement (bittergarnituur luxe):
 - Inclusief bediening;
 - Mix van gefrituurde hapjes, ook vegetarisch. Gemiddeld vier consumpties per persoon;
 - Mix van nootjes;
 - Drankjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon;**
- Borrelarrangement (Crudit ):
 - Inclusief bediening;
 - Diverse soorten gesneden groenten, dip soorten. Gemiddeld vier consumpties per persoon;
 - Mix van nootjes;
 - Drankjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon;**
- Borrelarrangement (Borrelplank):
 - Inclusief bediening;
 - Een variatie van diverse koude hapjes. Gemiddeld vier consumpties per persoon;
 - Mix van nootjes;
 - Drankjes: bier, fris, water en wijn. **Gemiddeld twee drankjes per persoon.**

Opdrachtnemer dient een offerte voor het aanbieden van standaard arrangementen binnen vijf werkdagen na de aanvraag gereed te hebben.

2.3.3. Maatwerk

Naast de opgenomen arrangementen in de banquetingmap dienen tevens op aanvraag ‘op maat gemaakte’ banqueting activiteiten en evenementen als borrels, buffetten en dergelijke te worden verzorgd door Opdrachtnemer. Dit betreft onder andere jaarlijks terugkerende evenementen, zoals de Lintjesregen (circa 200 gasten). Evenementen worden onderverdeeld in drie categorieën: A, B en C, afhankelijk van het karakter en de complexiteit van de aanvraag.

- **Categorie A** heeft een hoge bestuurlijke en maatschappelijke relevantie en brengt een aanzienlijk afbreukrisico met zich mee. Dit betekent dat fouten, verstoringen of negatieve publiciteit de reputatie van de gemeente kunnen schaden. De impact van deze evenementen reikt verder dan de interne organisatie en kan gevolgen hebben voor beleidsvorming, externe relaties of het vertrouwen in het gemeentebestuur.
- **Categorie B** heeft een interne of operationele focus, waarbij de nadruk ligt op efficiëntie en samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie. De risico's zijn laag, maar de impact is groter dan bij type C evenementen, aangezien deze evenementen invloed kunnen hebben op ambtelijke processen en samenwerking. Fouten of verstoringen hebben beperkte gevolgen voor de reputatie van de gemeente, maar kunnen wel effect hebben op de interne werking of samenwerking.

- **Categorie C** is een intern of persoonlijk evenement die weinig tot geen impact heeft op de externe reputatie van de gemeente, maar wel belangrijk zijn voor de betrokkenen. Het afbreukrisico is minimaal, en de evenementen zijn gericht op interne relaties, persoonlijke erkenning of kleine administratieve processen.

Een verdeling van het aantal evenementen per type categorie is op dit moment niet inzichtelijk, omdat er voorheen geen onderscheid werd gemaakt tussen de verschillende typen; alle aanvragen vielen onder de algemene noemer "evenement".

Afstemming rondom maatwerk vindt plaats met Opdrachtgever en in voorkomende gevallen rechtstreeks met medewerker van Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt, op basis van voorafgaand overleg met de aanvrager, een gedetailleerde offerte uit binnen twee tot vijf werkdagen na de aanvraag. In de offerte zijn alle door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en het te leveren serviceniveau omschreven, alsmede de door te belasten overige kosten. De personeelstarieven zijn conform de gecontracteerde uurtarieven. Opdrachtnemer vervult een proactieve rol in het vertalen van frequenter voorkomende maatwerkactiviteiten in arrangement met een vaste verrekenprijs per persoon. Op deze wijze is vooraf transparant welke producten tegen welk kwaliteits- en prijsniveau de afnemer kan verwachten.

Voor de catering van maatwerk zal Opdrachtgever eerst Opdrachtnemer benaderen voor een offerte. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de afgesproken uitgangspunten. Deze maatwerkopdrachten kunnen ook plaatsvinden buiten reguliere openingstijden, weekenden, waaronder in de avond of in de nacht, afhankelijk van de aard van het evenement. Opdrachtgever houdt altijd het recht om alternatieve leveranciers te benaderen voor het uitvoeren van 'op maat gemaakte' banquetingdiensten wanneer de offerte niet aansluit bij de wensen van Opdrachtgever en wanneer Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de aanvraag.

2.3.4. Reguliere warme maaltijden

Verschillende afdelingen van Opdrachtgever maken in de avonden gebruik van een avondmaaltijdvoorziening op de locaties Stadswinkel en Stadhuis. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij warme maaltijden klaarzetten voor medewerkers van Opdrachtgever. Medewerkers hebben zelf de mogelijkheid om de maaltijd op te warmen. De maaltijden dienen vanaf 17:00 klaar te staan. De maaltijden dienen gevarieerd, gezond en warm te zijn. Rekening houdend met verschillende intoleranties.

2.3.5. Warme maaltijden Raadsvergaderingen

Op maandagavond vinden raadsvergaderingen plaats, waarbij de griffie verantwoordelijk is voor het bestellen van de avondmaaltijden voor de aanwezige raadsleden. Een kalender van wanneer deze vergaderingen plaatsvinden is weergegeven in *Bijlage 12 Jaarplanning Gemeenteraad 2025*. De

avondmaaltijd op maandagavond wordt aangeboden in de vorm van een buffet, waarbij rekening wordt gehouden met voldoende variatie, voedselintoleranties, evenals met vegetarische en veganistische opties en het gebruik van seizoensgebonden producten.

Voor de catering van warme maaltijden zal Opdrachtgever eerst Opdrachtnemer benaderen voor een offerte. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de afgesproken uitgangspunten. Indien Opdrachtnemer ervoor kiest om samen te werken met een externe partij voor (delen van) de uitvoering, mag hiervoor geen opslag worden gerekend; de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit, coördinatie en levering blijft volledig bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt het voor recht om alternatieve leveranciers te benaderen voor het uitvoeren van warme maaltijden/Diners.

2.3.6. Vergaderkoffieservice Raadsvergaderingen

Het uitserveren van de vergaderkoffieservice voor de Raad tijdens Raadsvergaderingen (locatie Stadhuis) wordt uitgeschonken door de bodes (afdeling Bestuurszaken) in servies. In sommige gevallen zal hierbij assistentie worden gevraagd van de Opdrachtnemer.

2.3.7. Bestuurservice

Onder bestuurservice valt de aanvullende cateringdienstverlening binnen de werkomgeving voor de burgemeester en wethouders van de gemeente. Vanwege de aard van hun werkzaamheden en bijeenkomsten is er behoefte aan deze aanvullende dienstverlening, maatwerk en flexibiliteit. Waarbij de dienstverlening aansluit op specifieke wensen en ad-hoc verzoeken en 'last-minute' aanvragen. Tijdens deze aanvragen verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een oplossing te bedenken voor een aanvraag op dezelfde dag. Voorbeelden hiervan zijn: het aantal personen voor aanvang van een lunch wordt aangepast, de griffie/raad kan niet vooraf aangeven hoeveel personen er mee eten tijdens een Raadsvergadering, een borrel wordt vanuit de 9^e etage verzet naar de begane grond in het werkcafé een aantal minuten voor aanvang van het evenement. Zo zijn er dagelijks vele voorbeelden van wijzigingen waarin Opdrachtgever een hoge inzet van flexibiliteit verwacht vanuit Opdrachtnemer en waarbij de Leverancier fysiek aanwezig dient te zijn.

Er wordt ten aanzien van bestuurservice aanwezigheid op werkdagen van de Opdrachtnemer verwacht in het Stadhuis waar het college is gevestigd tussen minimaal 07.00 uur en 18.00 uur. Deze dienstverlening dient op aanvraag ook buiten de reguliere openingstijden van de locaties te worden geleverd.

2.3.7.1. Vergader- en lunchservice

Vergader- en lunchservice wordt dagelijks door de wethouders, burgemeester, gemeentesecretaris en hun bezoek bij de catering of door bodes besteld, waarna deze wordt bereid en uitgeserveerd door het cateringpersoneel. Ook het vuile serviesgoed wordt opgehaald door het cateringpersoneel. De lunches

kunnen bestaan uit producten die verkrijgbaar zijn in het bedrijfsrestaurant tegen dezelfde tarieven als die daar gelden inclusief de haal/breng servicekosten.

2.3.7.2. Evenementen

Opdrachtgever organiseert regelmatig borrels, recepties en evenementen, met een receptieduur die doorgaans ligt tussen 16:00 en 01:00 uur. Tot aan de verbouwing van het Paleis kunnen ook op deze locatie reeds evenementen plaatsvinden, waarvoor eveneens cateringdienstverlening wordt geleverd. Bij deze evenementen moet Opdrachtgever gebruik maken van servies en glaswerk indien het een bestuurlijk evenement betreft.

2.3.7.3. Dranken

In de pantry van de bestuursvleugel staat een kleine koelkast voor frisdrank en alcoholische dranken. De hoofdvoorraad staat op de 1e etage in de keuken welke de Opdrachtnemer vanuit daar dient bij te vullen (minibar concept).

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er voor het bestuur altijd diverse verse limonades beschikbaar zijn, zoals varianten met gember, munt en rood fruit.

2.3.7.4. Werkfruit

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van werkfruit op de bestuursvleugel. De fruitmand dient te bestaan uit minimaal 15 stuks fruit per dag en bestaat uit diverse seizoensgebonden handfruit. De fruitmand wordt op de eerste verdieping in de bestuurszone afgeleverd, en neergezet. Indien er uitbreiding van het werkfruit binnen de organisatie wordt uitgevraagd behoudt Opdrachtgever het recht om alternatieve leveranciers te benaderen voor het uitvoeren van deze opdracht.

2.3.8. Reserveringstermijnen

Voor het bestellen, wijzigen en annuleren van vergader- en lunchservice, recepties en evenementen gelden de onderstaande termijnen voor de medewerkers van Opdrachtgever.

Te verlenen service	Reserveringstermijn	Annuleringstermijn
2.3.1. Lunchservice (mogelijk vanaf 11 personen)	Uiterlijk de werkdag voorafgaand aan de te verlenen service voor 13.00 uur	Minimaal 4 uur van tevoren
2.3.1.1. Borrelkar (mogelijk vanaf 11 personen)	Uiterlijk de werkdag voorafgaand aan de te verlenen service voor 13.00 uur	Minimaal 2 uur van tevoren
2.3.1.2. Borrelservice	Uiterlijk de werkdag voorafgaand aan de te verlenen service voor 13.00 uur	Minimaal 2 uur van tevoren
2.3.2. Recepties en evenementen	3 werkdagen van tevoren	Minimaal 48 uur van tevoren.

2.3.3. Bijzondere evenementen	Op aanvraag	Minimaal 72 uur van tevoren.
2.3.4. Losse warme maaltijden	1 werkdag van tevoren	Minimaal 8 uur van tevoren.
2.3.5.3. Warme maaltijden in buffetvorm	3 werkdagen van tevoren	Minimaal 48 uur van tevoren.

Tabel 2: Reserveringstermijnen

Voor het wijzigen van services gelden dezelfde termijnen als die van het reserveren. Services die na de annuleringstermijn worden geannuleerd kunnen voor 100% in rekening worden gebracht.

2.4. Automaten-service

Op locatie BAT is één (1) vendingautomaat voor frisdranken en snoepproducten aanwezig. Deze voorziening blijft in ieder geval gehandhaafd tot aan de verwachte verbouwing en moet gedurende deze periode operationeel blijven. De invulling van de automatenvoorziening kan na de verbouwing mogelijk veranderen, bijvoorbeeld door een nieuwe inrichting of uitbreiding. Tot die tijd is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het onderhoud, bijvullen, controle op houdbaarheden, schoonhouden van de automaat, zodat de continuïteit van de voorziening gewaarborgd blijft.

2.4.1. Werkzaamheden

Ten aanzien van de automaten is Opdrachtnemer minimaal verantwoordelijk voor:

- Zorgdragen voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van de automaten (inclusief correctief en preventief onderhoud). Er mogen geen aanpassingen aan de huisvesting gedaan worden c.q. benodigd zijn (Opdrachtnemer hanteert een 'plug and play' oplossing);
- Levering van de ingrediënten/ producten voor de automaten;
- Bewaken van houdbaarheid van de producten en borging van HACCP.

2.4.2. Assortiment

Het assortiment van de automaten mag door Opdrachtnemer bepaald worden en kan tijdens de implementatie in overleg met Opdrachtgever definitief worden vastgesteld.

2.4.3. Eisen automaten

De volgende eisen gelden ten aanzien van de automaten:

- De uitstraling van de automaten is degelijk en representatief en past binnen de situatie van het pand (architectonische uitstraling, beschikbare ruimte etc.);
- Reclame-uitingen op de automaat zijn niet toegestaan. Naam en type van de automaat is toegestaan op voorzijde van de automaat;
- De producten uit de automaat kunnen minimaal met pin en contactloos betaald worden;

- De automaat past op de beschikbaar gestelde locatie;
- Opdrachtgever draagt zorg voor de aanwezigheid van aansluitpunten voor elektra.

2.5. Specials

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de crisisbeheersing op het gebied van bevolkingszorg. Bij inwerkingtreding van de crisisorganisatie, wordt er met meerdere partijen contact opgenomen (waaronder de Opdrachtnemer) om de restauratieve voorzieningen te verzorgen. Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat snoep, versnaperingen, broodjes en eventuele andere maaltijden gefaciliteerd worden. Buiten kantoor tijden wordt Opdrachtnemer verzocht om binnen 90 minuten aanwezig te zijn op het Stads kantoor waar de crisisorganisatie gevestigd is om de catering te verzorgen voor de daar aanwezige medewerkers.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gladheidbestrijding. Bij inwerkingtreding van de gladheidbestrijding, wordt er indien gewenst contact opgenomen met Opdrachtnemer om de restauratieve voorzieningen te verzorgen. Bij aanwezigheid van Opdrachtnemer wordt er van de cateraar verwacht snoep, versnaperingen, broodjes en eventuele andere maaltijden te faciliteren. Buiten kantoor tijden wordt Opdrachtnemer benaderd en verzocht om binnen 90 minuten aanwezig te zijn op de Ceramstraat 6 (BAT) om de catering te verzorgen voor de daar aanwezige medewerkers. Opdrachtgever is vrij om hier wel of geen gebruik van te maken.

Het is ook mogelijk dat medewerkers van het BAT zelf voor de verzorging van maaltijden ten behoeve van de gladheidbestrijders zorgen buiten aanwezigheid van Opdrachtnemer. Daarvoor beschikt men over een eigen vriezer en koelkast buiten de keuken waaruit men de zelf aangeschafte producten kan pakken. Men gebruikt de staande combi-magnetronoven die geen deel uitmaakt van de keuken om eventueel zelf mee gebracht eten op te warmen.

2.6. Randvoorwaarden

2.6.1. Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de Warenwet. Opdrachtnemer dient te beschikken over een voedselveiligheidssysteem gebaseerd op de HACCP-systematiek, en te borgen dat deze nageleefd wordt. Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijk functionerend systeem van interne beheersing, interne controle en externe controle op haar bedrijfsvoering met als doel de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (inclusief de van toepassing zijnde hygiënecodes) na te leven en de risico's met betrekking tot voedselveiligheid zo veel mogelijk te beheersen.

2.6.2. Promotie en huisstijl

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankleding van de uitgiftebuffetten, de presentatie van de aangeboden producten en de promotie van het assortiment.

Oprachtgever stelt de volgende eisen aan Opdrachtnemer inzake informatieverstrekking aan de consument:

- Reclame en promotie: Opdrachtnemer dient voor het ophangen van reclame- en promotiemateriaal van producten etc. schriftelijk toestemming te krijgen van Opdrachtgever;
- Product labeling: Opdrachtnemer dient in het restaurant, voor zover mogelijk, per product informatie te verstrekken of het product bijvoorbeeld vetarm, vetvrij of normaal is. Tevens dienen aan de wettelijke eisen ten aanzien van labeling te worden voldaan;
- Productprijzen: Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de prijzen per product gecommuniceerd worden, zodat de gast zicht heeft op de prijzen van de verschillende producten;

2.6.3. Inrichting, beheer en onderhoud

Ten aanzien van de inrichting, het beheer en onderhoud zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Alle benodigde ruimten, zoals uitgifte- en voorbereidingsruimten, apparatuur, evenals infrastructuur ten behoeve van vuilafvoer, worden zonder kosten door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer verplicht zich deze faciliteiten naar beste vermogen te beheren;
- Alle benodigde nutsvoorzieningen zoals water, gas en elektriciteit worden door Opdrachtgever om niet ter beschikking gesteld, waarbij Opdrachtgever onevenredig hoog verbruik zal melden en bij Opdrachtnemer in rekening zal brengen;
- De presentatie-inventaris die passend is bij het aangeboden concept wordt door Opdrachtnemer aangeschaft en staat los van de inventarislijst die door Opdrachtgever wordt aangeleverd. Deze inventarislijst is weergegeven in **Bijlage 13. Inventarislijst**;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van exploitatiemiddelen en draagt zorg voor een verbruiksadministratie van servies, bestek, glaswerk en overige materialen. Jaarlijks inventariseert Opdrachtnemer deze exploitatiemiddelen, en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. In deze jaarlijkse begrotingsronde geeft Opdrachtnemer een onderbouwd advies ten aanzien van vervanging en/of uitbreiding van de exploitatiemiddelen. Zonder toestemming van Opdrachtgever mag er niets worden besteld aan exploitatiemiddelen;
- Opdrachtgever stelt het gebruik van EHBO voorzieningen en een calamiteitenplan op locatie ter beschikking. De cateringmedewerkers zijn op de hoogte van de specifieke BHV- afspraken en handelen hiernaar;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op de ruimten, apparatuur en infrastructuur, zodat deze voldoen aan de wettelijke normen. Opdrachtnemer heeft hieromtrent een signaleringsplicht en indien deze niet voldoen dient Opdrachtnemer dit schriftelijk onderbouwd aan te leveren richting Opdrachtgever. Daarnaast gelden de Bouw- en inrichtingseisen en hygiëne-eisen zoals in de VENECA handboeken gesteld;

- Bij type A-evenementen kan het incidenteel voorkomen dat externe partijen gebruik maken van de uitgifte- en voorbereidingsruimten, inclusief apparatuur; hierover vindt voorafgaand afstemming plaats met Opdrachtnemer, waarbij een checklijst wordt gehanteerd voor de overdracht van de ruimtes vóór en na het evenement;
- Opdrachtgever is financieel verantwoordelijk voor noodzakelijk onderhoud, reparaties en vervangingen aan de installaties. Reparaties of vervanging naar aanleiding van onkundig gebruik van Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De signaalfunctie en het coördineren van de reparatie van technische mankementen van de ter beschikking gestelde apparatuur ligt bij Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde, afsluitbare opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken.

2.6.4. ICT

Ten aanzien van ICT met betrekking tot de catering dienstverlening zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Opdrachtnemer dient zelf een device (zoals laptop/PC/smartphone/tablet) te verzorgen, waarop men de meldingen in het FMIS van de Opdrachtgever en e-mail kan raadplegen. Tevens is Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor het vervangen van device(s) bij eventuele gebreken e.d.;
- Opdrachtgever faciliteert inloggegevens voor de catering beheerder/manager voor de Digitale Werk Omgeving van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer dient een eigen e-mailadres (per restaurant) aan te leveren voor de Opdrachtgever. Dit e-mailadres dient een groepsaccount te zijn, zodat bij afwezigheid van de cateringmanager ook andere medewerkers van Opdrachtnemer de e-mail kunnen bereiken;
- Opdrachtnemer dient zelf printfaciliteiten te organiseren (indien nodig/van toepassing).
- Opdrachtgever eist een ingevulde kwaliteitscriterialijst van de voorlopig gegunde partij, op het gebied van ICT. Zie hiervoor bijlage 16- IT- inkoop kwaliteitscriteria. Deze dient de voorlopig gegunde partij binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek Opdrachtgever, volledig ingevuld aan te leveren. Er wordt, naar aanleiding van deze ingediende bijlage een verificatiegesprek belegd waarin de bevindingen besproken worden en nadere afspraken gemaakt worden over de onderwerpen uit deze bijlage. Deze nadere afspraken worden vastgelegd in een verificatieverslag en daarmee ook onderdeel van de Overeenkomst.

2.6.5. Schoonmaak

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- De dagelijkse schoonmaak van alle bij Opdrachtnemer in beheer zijnde ruimten, waaronder keukenruimten, uitgifteruimten en opslagruimten, inclusief afzuigroosters van het afzuigstelsel en uitgezonderd ramen, plafonds en verlichtingsarmaturen;

- In bovengenoemde ruimten dient Opdrachtnemer, conform de vigerende CAO contractcatering, de wanden tot 1,80 meter hoogte schoon te houden;
- De dagelijkse schoonmaak van keuken- en uitgiftematerialen en apparatuur, alsmede transportmaterialen van de cateringdienst;
- De dagelijkse schoonmaak van de vloeren achter de counter, het buffet, uitgifte en zitgedeelte;
- Het kruimelvrij maken en vochtig afnemen van de tafels en stoelen in de restaurantruimte gedurende en direct na de openingstijden;
- De dagelijkse afvoer en scheiding (geproduceerd door Opdrachtnemer) van afval uit de keukens en restauratieve ruimten naar de daarvoor bestemde afvalwagens;
- Het afwassen van grootkeuken inventaris in de daarvoor bestemde spoelkeuken;
- Schoonmaken en ontdooien van koelkasten en vriezers in de grootkeukens;
- De jaarlijkse dieptereiniging en het grootonderhoud aan apparatuur door hiertoe gespecialiseerde bedrijven. De verantwoordelijkheid voor de jaarlijkse uitvoering ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever sluit contracten hiervoor af met gespecialiseerde bedrijven. Communicatie met de leveranciers van apparatuur bij storingen en de eerstelijns opvang bij storingen is de taak en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het wassen van haar eigen theedoeken.

2.6.6. Afruimen

De lunchgebruikers brengen na afloop van de lunch zelf hun gebruikte materialen naar de afruimunits en sorteren deze uit op locatie BAT. Op locatie Stadswinkel en Stadhuis wordt het gehele dienblad in de afruimunit geschoven en zorgt de schoonmaakpartij voor het debarrasseren en afwassen van het servies. De gebruikte materialen en serviesgoed voor de vergaderingen worden door de Opdrachtnemer teruggebracht naar de afruimunits, tenzij Opdrachtnemer niet aanwezig is. Dan brengt de schoonmaakpartij de gebruikte materialen en serviesgoed terug naar de afruimunits. Opdrachtnemer zorgt voor het afruimen en verwerken bij eventuele recepties en overige evenementen.

3. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

3.1. Overname cateringmedewerkers conform CAO

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de vigerende CAO bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van het format **Bijlage 14. Personeelsgegevens**. Opdrachtgever speelt geenszins een rol in het delen van personeelsgegevens tussen Opdrachtnemer en latende partij.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

3.1.1. Samenwerking Diamant-Groep

Opdrachtgever heeft een overeenkomst gesloten met de Diamant-groep voor de verzorging van afwaswerkzaamheden, vullen en eerstelijnsonderhoud van warme drankenautomaten en het verzorgen van vergaderkoffieservice. In de bedrijfsrestaurants van de Stadswinkel **en het Stadhuis** zijn medewerkers van de schoonmaak werkzaam die afwaswerkzaamheden uitvoeren. Van Opdrachtnemer wordt ten aanzien van deze medewerkers een aansturende- en regierol verwacht.

De communicatie gaat via de voorwerkers van de Diamant-groep. Uitvoerende medewerkers van de Diamant-groep, met uitzondering van de twee geplaatste medewerkers in het restaurant Stadswinkel, worden uitsluitend door de voorwerkers aangestuurd. De facturatie van Diamant-groep medewerkers gaat rechtstreeks, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, naar de gemeente. Daarnaast heeft Opdrachtgever een overeenkomst met een leverancier van de warmedrankvoorziening. Verwacht wordt dat Opdrachtnemer operationeel overleg voert met beide contractpartijen van Opdrachtgever. Strategisch en tactisch overleg is voorbehouden aan de Opdrachtgever.

3.1.2. Samenwerken met opleidingsinstellingen

Opdrachtnemer wordt gestimuleerd om samen te werken met opleidingsinstellingen, zoals De Rooi Pannen, ROC en Fontys, met het oog op het inzetten, begeleiden en opleiden van studenten binnen de cateringdienstverlening. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede begeleiding en afstemming met de onderwijsinstellingen en creëert een leeromgeving waarin studenten op een waardevolle en veilige manier praktijkervaring kunnen opdoen.

3.2. Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de dagelijkse organisatie

en controle van de werkzaamheden. Deze leidinggevende overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit. Tevens moet communicatie per e-mail mogelijk zijn met deze persoon. De leidinggevende zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.

3.2.1. Overkoepelend manager | Eventmanager

De overkoepelend manager/eventmanager is verantwoordelijk voor de organisatie en coördinatie van evenementen en banqueting dienstverlening. Deze persoon draagt zorg voor een gestructureerde en efficiënte planning, stuurt medewerkers aan, bewaakt de kwaliteit en zorgt ervoor dat cateringdiensten naadloos aansluiten op de behoeften van Opdrachtgever. Daarnaast fungeert de overkoepelend manager/eventmanager als primair aanspreekpunt voor de uitvoering van de opdracht.

3.2.2. Cateringbeheerder

De cateringbeheerder is primair verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in de bedrijfsrestaurants, waaronder de aansturing van het personeel, kwaliteitsbewaking en naleving van de afgesproken cateringconcepten. Deze operationeel leidinggevende is dagelijks aanwezig.

3.2.3. Vervanging in management

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van management officieel op de hoogte worden gebracht. Deze persoon dient ter goedkeuring voorgesteld te worden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon. Het uurtarief bij een wisseling blijft gelijk tenzij Opdrachtgever hiervoor goedkeuring verleent. Bij vervanging van het management dient dit te geschieden op basis van een gelijkwaardig profiel, met inachtneming van dezelfde functie, functieniveau en salarisschaal als voorafgaand is overeengekomen. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.3. Cateringmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hiernavolgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

3.3.1. Profiel

Voor een optimale uitvoering van de cateringdienstverlening zijn twee specifieke rollen noodzakelijk: een banqueting/eventmanager voor alle georganiseerde evenementen en een cateringbeheerder voor het bedrijfsrestaurant.

Aspecten van de medewerkers

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

Medewerkers dienen minimaal de basistraining cateringmedewerker te hebben gevolgd.

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het opleiden van personeel;

- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze cateringwerkzaamheden te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtgever te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- Het beheersen van de Nederlandse taal door de medewerkers op A2-niveau met een passend vocabulaire;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Alle medewerkers dienen de veiligheidsvoorschriften te volgen en handhaven;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

3.3.2. Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. Ook dient Opdrachtnemer kledingsets beschikbaar te stellen voor medewerkers van de schoonmaakcoöperatie, zodat zij conform de geldende kledingvoorschriften kunnen opereren binnen de cateringomgeving. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmaam van Inschrijver, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

3.3.3. Indienstreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Nieuwe medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar en een geldig identiteitsbewijs. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

3.3.4. Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties en het reces.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Bij vervanging van personeel dient dit te geschieden op basis van een gelijkwaardig profiel, met inachtneming van dezelfde functie, functieniveau en salarisschaal als voorafgaand is overeengekomen.

Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdienststreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen. Eventuele extra kosten voor de vervanging van de cateringmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de catering op de locaties.

3.3.5. BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken.

4. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

4.1. Communicatie

4.1.1. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Enmalig	Implementatieteam	Contract Manager en Contract Beheerder	Binnen 1 maand na definitieve gunning	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opstart- en implementatieplan; ▪ Format (kwartaal) rapportage; ▪ RI&E.
Strategisch	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Teammanager	1x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Financiële voortgang; ▪ Eventuele formele wijzigingen contractstatus; ▪ MVO en innovatie; ▪ Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Contractmanager	4x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwartaalrapportage; ▪ Resultaten KPI's; ▪ Knelpunten en verbeteracties; ▪ Klantbeleving; ▪ Klachtenregistratie en -behandeling; ▪ Inzet en kwaliteit medewerkers; ▪ Eindejaarsverwachtingen;

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bespreken planning; ▪ Financiële voortgang.
Operationeel	Operationeel coördinator	Contractbeheerder	12x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mutaties; ▪ Facturatie; ▪ Kwaliteit van dienstverlening; ▪ Storingen en meldingen rapportage; ▪ Knelpunten en verbeterpunten; ▪ Bespreken planning; ▪ Operationele aangelegenheden.
	Operationeel coördinator	Team evenementen	52x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evenementen desbetreffende week bespreken.

Tabel 3: Overlegstructuur

4.1.2. Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen. Rapportages en gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Inzicht in de onderdelen van het prijsmodel (personeelskosten, banqueting, etc.);
- Status werkzaamheden extra opdrachten en evenementen (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, HACCP, etc.);
- Duurzaamheid;
- CO2 uitstoot;
- Percentage Inkopen biologische producten;
- Percentage plantaardig aanbod restaurants & banqueting/evenementen;

- Percentage Seizoensgebonden inkopen;
- Producten en percentages basis/midden en luxe assortiment;
- Percentage verspillingen restaurants;
- Inzicht in het aantal gasten per maand per locatie;
- Verkoopanalyse;
- Gezondheidsscore;
- Inzicht in actuele verspilling waarbij wordt aangegeven wat er wordt gedaan met eten/drinken wat overblijft na een banquetingactiviteit of evenement;
- Actieplannen (voortgang en borging).

4.2. Meldingen

4.2.1. Klachten, storingen en bestellingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via Topdesk en banqueting aanvragen via Darwin. Opdrachtnemer krijgt inloggegevens en wordt opgenomen in het systeem, waardoor toegang wordt verleend tot het account en de functionaliteiten binnen Topdesk en Darwin. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze gekoppeld worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer. Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

4.2.2. Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt de volgende oplostermijn.

Periode na melding	Oplostermijn
Reactie op klacht	4 uur tijdens openingstijden
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 1 werkdag afmelden

Tabel 4: Oplostijdenmatrix

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer: Tijdens openingstijden van het restaurant dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;

- Voor alle locaties van de bedrijfsrestaurants binnen scope dient een telefonisch bereikbaar meldpunt beschikbaar te zijn, waarop medewerkers klachten of storingen kunnen melden in geval van spoed.

- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

4.3. Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient direct gemeld te worden aan het Servicepunt en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. Het Servicepunt wordt ingeschakeld.

Onder signaleringstaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

5. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst is het mogelijk dat op onderstaande onderwerpen beleidskeuzes worden gemaakt als gevolg van het uitvoeringsprogramma circulaire economie. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever altijd uitvoering te geven aan dergelijke nieuwe beleidskeuzes. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

5.1. Richtlijn Overheidsniveau gezonde catering

De opdrachtgever hanteert binnen de cateringdienstverlening de **Richtlijn Overheidsniveau Gezonde Catering** op basis van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. De Opdrachtnemer zorgt voor een gezond aanbod en een gezonde uitstraling in eetgelegenheden. Minstens 60% van het aanbod en uitstraling in de het restaurant en de banqueting bestaat uit betere keuzes. Onder betere keuzes wordt verstaan: producten uit de Schijf van Vijf en dagkeuzes. Zie voor meer informatie over de Richtlijnen Schijf van Vijf en betere keuzes de website van het voedingscentrum. Ook voor samengestelde producten zoals maaltijden kunnen de criteria van de Richtlijnen Schijf van Vijf worden gebruikt. Tevens dient een vegetarische optie en een veganistische (100% plantaardige) optie op het menu aanwezig te zijn.

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de huidige 43% plantaardige inkopen waarbij gedurende de looptijd van de Overeenkomst gegroeid moet worden naar minimaal 70% plantaardige inkopen.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de overige onderdelen (zoals presentatie) binnen deze richtlijn ook hanteert in haar dienstverlening.

5.2. Goed werkgeverschap

5.2.1. Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

5.2.2. Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om

dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

Opdrachtnemer zet voor minimaal 5% van de aanneemsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in **Bijlage 5 Conceptovereenkomst, bijlage 5 Invulling Social Return**.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

5.2.2.1. Samenwerking Diamant-Groep

Opdrachtnemer mag medewerkers van de Diamant-groep meenemen in de berekening om te voldoen aan het vereiste SROI-percentage binnen de overeenkomst.

5.2.3. Misstanden in de keten

De internationale Sociale Voorwaarden (ISV), opgesteld door de Rijksoverheid, dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlanden en onmenselijke werkomstandigheden. Met de ISV wordt van leveranciers verwacht dat deze actie ondernemen om risico's te verkleinen in de categorieën milieu, arbeid en mensenrechten (zie figuur hiernaast).

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hier ook een bijdrage aan levert en daarvoor de volgende stappen doorloopt:

1. Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning maakt Opdrachtnemer een risicoanalyse van de productieketen van de opdracht, waarbij wordt ingegaan op de relevante risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten;

<p>Milieu</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitstoot broeikasgassen; • Water- en bodemverontreiniging; • Waterschaarste; • Landgebruik in kwetsbare gebieden; • Aantasting dierenwelzijn.
<p>Arbeid</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ongezonde en onveilige werkomstandigheden; • Kinderarbeid; • Schending vakbondsrechten; • Schending vrouwenrechten; • Onderbetaling.
<p>Mensenrechten</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Landroof; • Ontnemen van (het recht op) een schone, veilige en gezonde leefomgeving; • Uitputting natuurlijke hulpbronnen.

Figuur 1: Aandachtspunten en risico's

2. Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning maakt Opdrachtnemer een plan van aanpak om de gesignaleerde risico's in stap 1 te mitigeren, met daarin minimaal de beoogde maatregelen en planning;
3. Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

5.3. Milieu

5.3.1. Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren heeft. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel mogelijk een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient (binnen een halfjaar na contractering) een ontwikkelplan op te stellen ten behoeve van de Opdracht. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: verpakkingsmateriaal, afvalverwerking en toelichting op verpakkingskeuzes.

5.3.2. Pijlers uitvoeringsprogramma

Opdrachtgever werkt aan een circulaire samenleving en heeft in haar uitvoeringsprogramma Tilburg Circulair 2025 – 2028 thema's en doelstellingen vastgesteld om deze transitie te realiseren. Dit programma volgt uit het eerder vastgestelde koersdocument en bouwt voort op de evaluatie van de eerste twee jaar.

Opdrachtgever verwacht een bijdrage van Opdrachtnemer hierin. Met name de thema's biomassa en voedsel zijn van toepassing binnen deze dienstverlening, aangezien circulaire voedselstrategieën direct van invloed zijn op de manier waarop deze wordt georganiseerd. Dit betekent aandacht voor een duurzaam inkoopbeleid, vermindering van voedselverspilling en hergebruik van grondstoffen. Wanneer er na een evenement of banquetingaanvraag eten of drinken overblijft dat reeds is betaald, bepaalt de aanvrager van Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer en conform de geldende HACCP-richtlijnen, wat hiermee dient te gebeuren, met oog op het beperken van voedselverspilling. Opdrachtnemer dient hierop in te spelen en bijdragen aan de circulaire ambities van de Opdrachtgever. Duurzaamheidseisen RVO.

Opdrachtgever volgt de duurzaamheidseisen van RVO voor de productgroep 'catering'. Dit betekent dat 50% van het assortiment bij aanvang van de opdracht uit producten met een of meer van de ondergenoemde duurzaamheidskenmerken bestaat. Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan: de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoopprijs daarvan (dit is de prijs exclusief BTW maar inclusief eventuele kortingen). Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Dat betekent dat de eis niet van toepassing is op hardware, zoals borden en bestek of apparatuur.

Het betreft de volgende duurzaamheidskenmerken:

- Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die gedurende de verschillende levensfasen meer binnenleefruimte hebben dan wettelijk is vereist;
- Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren waarop minder of minder vergaande ingrepen zijn toegepast dan bij of krachtens de Gezondheids- en welzijnswet voor dieren zijn toegestaan;
- Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die een vrije buitenuitloop hebben;
- Dierlijke producten zijn afkomstig van zeldzame rassen;
- Visproducten zijn afkomstig van vissen die op duurzame wijze zijn gevangen of gekweekt, zodanig dat geen schade wordt berokkend aan andere diersoorten en aan planten en in zodanige hoeveelheden dat de stand van de vissoort door de vangst niet achteruit gaat;
- Plantaardige producten uit kassen zijn geteeld in kassen waarin tenminste 25% primair brandstof bespaard is ten opzichte van de situatie waarin zij zich van energie zouden voorzien door verwarming via een conventionele verbrandingsketel en inkoop van grijze elektriciteit. De besparing wordt berekend volgens de rekenmethode die wordt toegepast bij het Energiecertificaat of een vergelijkbare methode;
- Plantaardige producten uit kassen zijn geteeld zonder de volgende chemisch-synthetische middelen: 2.4 D, glyfosfaa, glyfosfaat-ammonium, linuron, maneb, mancozeb, MCPA en mecoprop;
- Plantaardige akkerbouw-, volleggrond- en fruitproducten zijn geteeld zonder chemisch-synthetische middelen of slechts met de middelen die hieronder zijn opgenomen;
- De volgende plantaardige producten zijn geteeld zonder de chemisch-synthetische middelen die zijn opgenomen in de 'Dirty Dozen List' van het Pesticide Action Network (PAN), http://www.pesticideinfo.org/Search_Chemicals.jsp, section 'Find Chemicals by Toxicity': banaan, sinaasappel, citroen, mango, guava, ananas, koffie, thee, cacao en rijst;
- Producten voor directe consumptie en ingrediënten met palmolie, soja, koffie, thee en cacao in het assortiment dienen te voldoen aan een duurzaam topkeurmerk (volgens <https://www.keurmerkenwijzer.nl/topkeurmerken>);

- Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die zijn gevoederd met producten van plantaardige oorsprong die, voor 95% van het volumeaandeel in het rantsoen, zijn geteeld zonder het gebruik van chemisch-synthetische middelen;
- Melk afkomstig van melkveebedrijven die voldoen aan de weidegang volgens de definitie van Stichting Weidegang.

Oprachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria.

Oprachtnemer kan een gelijkwaardig certificeringssysteem of andere bewijsmiddelen overleggen, indien een specifiek keurmerk niet haalbaar blijkt om redenen die hen niet kunnen worden aangerekend.

De opdrachtnemer rapporteert periodiek over het aandeel producten met een topkeurmerk of gelijkwaardig keurmerk, met een uitsplitsing per productcategorie. Deze rapportage wordt besproken en geëvalueerd tijdens het reguliere overleg.

5.3.3. Fairtrade catering

Oprachtgever vindt het belangrijk dat binnen de cateringdienstverlening aandacht wordt besteed aan Fairtrade-producten en eerlijke handelsprincipes. Dit betekent dat Oprachtnemer kiest voor producten met het Fairtrade-keurmerk, waarmee wordt bijgedragen aan eerlijke lonen, betere arbeidsomstandigheden en milieuvriendelijke productieprocessen. Door actief in te zetten op Fairtrade catering, draagt Oprachtnemer bij aan een duurzame en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening. Oprachtgever verwacht dat Oprachtnemer aangeeft hoe Fairtrade-producten worden geïntegreerd in het aanbod en hoe dit zichtbaar wordt gemaakt richting de gebruikers.

5.3.4. Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Oprachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Oprachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Oprachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Oprachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

Voor Opdrachten die geheel of gedeeltelijk uitgevoerd worden binnen de Ringbanen van de gemeente Tilburg geldt dat dit gebied vanaf 1 januari 2025 is een Nul-emissiezone is en dienen alle bestelvoertuigen en vrachtwagens (voertuigcategorieën N1, N2 en N3) strengere uitstoot-eisen gelden, ongeacht de brandstof.

Opdrachtnemer dient zelf bij te houden of in de uitvoering van de Opdracht een Milieu- danwel Nul-emissiezone wordt betreden. Zie bijlage 8 Milieu- en Nul-emissiezones.

5.4. VGWM-plan

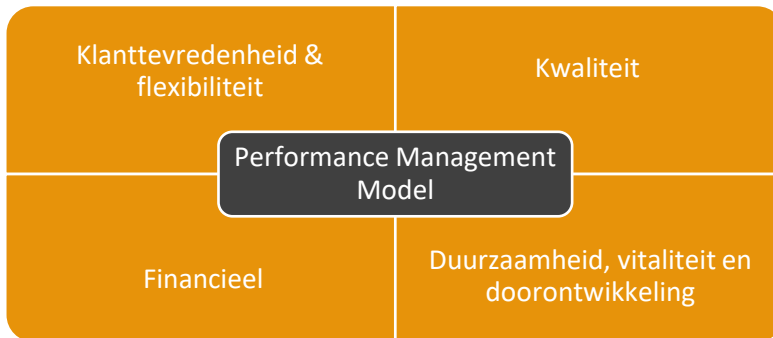
Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantoor tijden;
- Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
- Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

6. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



Figuur 2: Performance management model

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

6.1. Klanttevredenheid & Flexibiliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid Opdrachtgever-Opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld van Opdrachtgever (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een

		contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de overeenkomst.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid eindgebruiker (zowel evenementen/banqueting en restaurants)	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. N.B. Opdrachtnemer mag <u>uitsluitend in overleg met Opdrachtgever</u> zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit Afdeling Faciliteiten te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een gesprek aan gaan met medewerkers van Opdrachtgever.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	Klanttevredenheid coördinator evenementen	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid twee keer per jaar, namelijk vóór het zomer- en kerstreces, met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

6.2. Kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Hygiëncode: het voldoen aan wet- en regelgeving t.a.v. voedselveiligheid.	Voldoende score op alle onderwerpen, waaronder temperatuurnormeringen Warenwet.	Meting extern bureau twee keer per jaar in opdracht en op kosten van Opdrachtnemer
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 10 werkdagen. Hermeting onvoldoende: recht tot opzeggen contract met dienstverlener. Indien gewenst kan tevens Opdrachtgever een separaat extern bureau inschakelen voor het uitvoeren van extra meting(en).</p>			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Microbiologisch onderzoek: het voldoen aan wet- en regelgeving t.a.v. voedselveiligheid.	Voldoende score op alle onderwerpen.	Meting extern bureau twee keer per jaar in opdracht en op kosten van Opdrachtnemer
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 10 werkdagen. Hermeting onvoldoende: Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden. Indien gewenst kan tevens Opdrachtgever een extern bureau inschakelen voor het uitvoeren van (extra) metingen.</p>			

6.3. Financieel

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<p><u>Beschrijving</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.</p> <p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	De facturen van Opdrachtnemer worden tijdig en correct digitaal aangeleverd conform afspraken in het contract	95% van de facturen is tijdig en op de afgesproken wijze gefactureerd	Per kwartaal wordt door Opdrachtgever gecontroleerd of de facturen van Opdrachtnemer tijdig en op de afgesproken wijze zijn gefactureerd
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p>			

6.4. Duurzaamheid, vitaliteit en doorontwikkeling

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO

vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

- Duurzaam inkopen;
- Veiligheid;
- Arbeidsbeleid;
- Vitaliteit;
- Innovatie;
- Afvalstromen;
- Afvalscheiding.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Inzet van minimaal 5% Social Return	Opnemen zoals in paragraaf 5.2.2 inclusieve samenleving	Rapportage door Opdrachtnemer
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.</p>			

7. Financieel

7.1. Facturering, verzending en betaling

De facturering vindt maandelijks achteraf plaats, waarbij Opdrachtnemer de door de gemeente gewenste gegevens op de factuur zal vermelden. Facturering vindt als volgt plaats:

De aanneemsom wordt in twaalf gelijke delen per jaar achteraf gefactureerd (A-factuur). Hiervoor wordt maximaal eenmaal per maand een verzamel factuur per locatie gestuurd door Opdrachtnemer aan de gemeente.

De afgenomen arrangementen, de geleverde producten en de afgenomen personele inzet waarvoor vaste verreken tarieven van toepassing zijn, worden maandelijks achteraf en gespecificeerd gefactureerd (B-factuur).

De specificatie bij de factuur bevat minimaal de volgende gegevens: type dienstverlening, naam besteller, afnemer, afdeling en team afnemer, reserveringsnummer/meldingsnummer Topdesk en Darwin, afleverdatum, afleverlocatie, artikel, aantal bestelde eenheden, stukprijs per eenheid ex. BTW, van toepassing zijnde BTW-tarief (hoog of laag tarief), prijs incl. BTW. Als typen dienstverlening worden onderscheiden:

- Vergaderkoffieservice;
- Lunchservice;
- Verkoop op rekening bedrijfsrestaurant;
- Raad;
- College (burgemeester en wethouders);
- Directie;
- Banqueting;
- (Interne) evenementen;
- Crisisorganisatie;
- Gladheidsbestrijding;
- Borrelarrangementen;
- Vervanging Personeel.

De exacte wijze van facturatie met bijbehorende specificatie wordt na gunning van de Opdracht afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een adequate debiteurenadministratie.

Alle kosten dienen zowel exclusief als inclusief btw te worden opgenomen, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt welke opslagen voor btw er per onderdeel worden toegepast. De verantwoordelijkheid en het risico van de door Opdrachtnemer gehanteerde uitgangspunten ligt bij Opdrachtnemer. Deze gehanteerde uitgangspunten gelden voor de duur van de Overeenkomst. Wijzigingen in deze uitgangspunten die buiten de schuld van Opdrachtgever plaatsvinden zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

Personeelslasten van de bestuurservice (banqueting en evenementen) dienen separaat inzichtelijk gebracht te worden en worden gefactureerd aan afdeling Faciliteiten middels een B-factuur.

7.2. Indexatie

7.2.1. Indexering en kostenaanpassingen

Opdrachtnemer dient de prijzen te baseren op prijspeil 2026. De prijzen zoals overeengekomen mogen jaarlijks worden geïndexeerd. Deze indexatie kan voor het eerst plaatsvinden per 2027 en daarna elk jaar per dezelfde datum.

Opdrachtgever volgt hierbij de uitgangspunten uit de handreiking “Indexatieafspraken in meerjarige dienstverleningsovereenkomsten” van de code verantwoordelijk marktgedrag.

<https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/handreikingen-inkoop/>

Hierin wordt nadrukkelijk geadviseerd de tarieven gesplitst te verhogen:

- 55 % van het tarief betreft loonkosten en worden verhoogd volgens kostenverhoging conform CAO en sociale lasten.
- 30 % van het tarief betreft inkoopkosten en worden verhoogd conform de CBS CPI 111200 Kantinediensten, waarbij het cijfer wordt gehanteerd van het kwartaal voor de genoemde indexatie datum ten opzichte van kwartaal van 1 jaar daarvoor.
- 15 % van het tarief betreft overige kosten en worden verhoogd conform de CBS DPI, waarbij het cijfer wordt gehanteerd van het kwartaal voor de genoemde indexatie datum ten opzichte van kwartaal van 1 jaar daarvoor.

Als voorbeeld is onderstaand uitgewerkt hoe opdrachtgever zal omgaan met deze uitgangspunten:

Ad 1.

De cao-verhoging en verhoging sociale lasten zijn (als voorbeeld) voor het nieuwe jaar in totaal vastgesteld op 6,5% (CAO 4,5% en maatregelen door overheid opgelegde aanpassing sociale lasten zijn vastgesteld op in totaal 2,0%). Alleen op looncomponent.

Ad 2.

CPI-indexatie cijfer (oktober 2023 tot oktober 2024 is 2,3%).

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table>

Ad 3.

DPI-indexatie cijfer (oktober 2023 tot oktober 2024 is 2%).

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table>

Ad1. Aanneemsom excl. btw x 55% X CAO verhoging	= indexatie lonen
Ad2. Aanneemsom excl. btw x 30% x CBS CPI 111200	= indexatie inkoop
Ad3. Aanneemsom excl. btw x 15% x CBS DPI	= indexatie overig
	= indexatie totaal

7.2.2. Overige prijswijzigingen

Wettelijke prijswijzigingen, voortvloeiend uit wijzigingen in wet- en regelgeving (zoals btw-aanpassingen of loonkosten), worden uitsluitend in overleg met Opdrachtgever besproken en na schriftelijk akkoord doorgevoerd door Opdrachtnemer.

7.3. Audit

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, Programma van Eisen, overige aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving van Opdrachtnemer. Aan de hand van een audit kan Opdrachtgever toetsen of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken, gestelde eisen en vindt er toetsing plaats naar de betrouwbaarheid van door Opdrachtnemer ingezette auditeringsmethodieken. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau. Opdrachtgever bepaalt de inhoud van de audit. Opdrachtnemer is verplicht om, wanneer Opdrachtgever ervoor kiest om een audit uit te laten voeren, haar volledige medewerking te verlenen.

8. Transitie

8.1. Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.