



**gemeente
Schiedam**

Bijlage 4a

Programma van Eisen

Perceel 1 Catering

Facilitaire en Maatschappelijk ondersteuning voor
Schiedamse Vluchtelingenopvang



Inhoudsopgave

Algemeen	3
Aanbod en levering eten en drinken	3
Personele inzet	5
Duurzaamheid	5
ICT en bestelsysteem	5
Communicatie en rapportage	6
Prijs en facturatie	6

Algemeen

1. De Opdrachtnemer voldoet als organisatie aan de criteria zoals beschreven in het Beschrijvend Document.
2. Opdrachtnemer is voor de aanvaarding en uitvoering van deze opdracht verplicht te voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving.
3. Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste vergunningen voor het uitvoeren van de opdracht en erop toe te zien dat (indien van toepassing) ook onderaannemers hierover beschikken.
4. Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument is ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de aanbiedende onderneming en dit blijkt uit het door u ingediende uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
5. Uit het door Inschrijver ingediende uittreksel uit het handelsregister is af te leiden welk natuurlijk persoon er namens de inschrijvende partij bevoegd is om in te schrijven. Dit is de persoon die bevoegd is het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument te ondertekenen.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht een bacteriologisch onderzoek uit te laten voeren door een extern bureau ten aanzien van de wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne. Dit onderzoek kan zowel op de opvanglocatie plaatsvinden (ontvangst goederen en producten) als op de locatie waar de maaltijd wordt verwarmd. De kosten voor dit onderzoek zijn voor rekening van Opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer dient de levering van eten en drinken 7 dagen per week te verzorgen inclusief de in Nederland gangbare feestdagen (365 dagen per jaar). De diners moeten worden aangeleverd in warmhoud containers.
8. Het aanbod eten en drinken én de etenstijden dient aangepast te worden aan de (al dan niet religieuze) gelegenheid. Voorbeelden hiervan zijn; Ramadan, Orthodoxe Kerstviering en het Suikerfeest.
9. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (opschep) bestek en disposables ten behoeve van de uitgifte van eten en drinken op de opvanglocatie, vervaardigd uit recyclebaar of biologisch afbreekbaar materiaal.
10. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks innemen van gebruikte disposables.
11. De door de dienstverlener ingezette materialen en middelen zijn veilig te gebruiken en hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

Aanbod en levering eten en drinken

12. De Opdrachtnemer verzorgt dagelijks drie maaltijden op de opvanglocatie(s) van de Opdrachtgever, te weten;

- a. Ontbijt/lunch; minimaal bestaande uit (volkoren) boterhammen, zoete belegsoorten, 2 soorten kaas, 3 soorten vleeswaren, pindakaas, yoghurt (zuivel), handfruit en een vruchtensap. De lunch wordt aangevuld met een warme snack (soep, kaasbroodje etc.)
Hoewel het aantal bewoners 150 bedraagt wordt voor zowel ontbijt als lunch voor 120 personen aangeleverd
- b. Diner; bestaande uit een voorverwarmde kant- en klare maaltijd, die wordt aangeleverd in een warmhoud container.

Voor alle maaltijden gelden de adviezen van het Voedingscentrum (schijf van vijf) als leidraad. Dat wil ook zeggen; vers, gevarieerd en gezond.

13. De maaltijden worden op de onderstaande tijden verstrekt op de opvanglocaties van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever levert het aanbod eten en drinken minimaal een half uur voorafgaand aan deze tijden.
 - Ontbijt; 08.00 uur – 09.00 uur
 - Lunch: 12.00 uur -13.00 uur
 - Diner; 18.00 uur – 19.00 uur
14. Opdrachtnemer verstrekt separaat de gebruikelijke condimenten zoals zout en peper.
15. De Opdrachtnemer maakt ten aanzien van het aanbod eten en drinken geen onderscheid in volwassenen en kinderen. Wel vraagt de Opdrachtgever, indien gewenst door de bewoners, rekening te houden met specifieke wensen (zoals halal bereid, koolhydraatarm of suikervrij).
16. De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Bij de afhandeling van eventuele klachten wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever meegenomen in de communicatie.
17. Eventuele klachten worden door de Opdrachtnemer per opvanglocatie inzichtelijk gemaakt en zijn onderdeel van de managementrapportage.
18. De Opdrachtnemer verzorgt voor het aanbod eten en drinken productsigning die is opgemaakt in het Engels. Uit deze signing is op te maken welke allergenen in de maaltijden zijn verwerkt.
19. De Opdrachtnemer zorgt bij het afleveren van de bestelling eten en drinken voor een duidelijke omschrijving per product/gerecht, ook ten behoeve van eventuele aangepaste producten en gerechten op basis van dieetwensen.
20. Bij onverhoopte manco's in de bestelling reageert de Opdrachtnemer adequaat om dit op te lossen nadat Opdrachtgever het betreffende manco heeft gemeld bij de Opdrachtnemer. Om dit soepel te laten verlopen ontvangt het locatiemanagement de naam van een contactpersoon, aangevuld met een rechtstreeks 06-nummer en direct emailadres. Opdrachtnemer aanvaardt op dit punt een responsverplichting binnen 15 minuten.
21. Als een product, om welke reden ook, niet leverbaar is, zorgt de Opdrachtnemer voor een passend alternatief binnen de omschreven uitgangspunten en eventuele dieetwensen zonder hier extra kosten voor te berekenen.

Personele inzet

22. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende personele inzet om op de Opvanglocatie de levensmiddelen c.q. maaltijden zo aan te leveren, dat het locatiemanagement de waren snel en eenvoudig kunnen aanbieden aan de bewoners van de locatie. Opdrachtgever verzorgt voldoende magnetrons om meerdere kant en klare maaltijden tegelijkertijd te verwarmen.
23. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dragen de medewerkers van de Opdrachtnemer uniforme bedrijfskleding en zijn daarmee als zodanig herkenbaar.
24. De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich op de opvanglocaties van de Opdrachtgever ten alle tijden te conformeren aan de geldende regels en procedures van de opvanglocatie.

Duurzaamheid

25. Opdrachtnemer koopt daar waar mogelijk lokale producten in. Onder lokaal verstaat Opdrachtgever in eerste instantie de regio Rijnmond, vervolgens Zuid-Holland en daarna Nederland.
26. Het aanbod eten en drinken bestaat zoveel als mogelijk uit verse en seizoensgebonden producten.
27. De Opdrachtgever wil zoveel mogelijk de afvalstroom binnen de opvanglocaties reduceren. De Opdrachtnemer dient, als onderdeel hiervan, voedselverspilling zoveel mogelijk te voorkomen.
28. De Opdrachtnemer maakt gebruik van het op de locatie aanwezige bestek, drinkgerei en servies en vermijdt het gebruik van milieuvervuilende disposables.
29. De Opdrachtnemer voldoet aan de duurzaamheidsdoelstellingen zoals benoemd in het Beschrijvend Document.
30. De Opdrachtgever stelt als eis voor deze Opdracht als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde dat 2% van de opdrachtwaarde inclusief btw dient te worden ingezet ten behoeve van social return. Deze social return verplichting kan door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van 10 onderhavige Overeenkomst uitsluitend worden ingevuld door middel van de bouwblokkenmethode. Door in te schrijven, verklaart Inschrijver zich akkoord met de toepassing van deze social return verplichting. De wijze waarop dit ingevuld dient te worden, is nader beschreven in Bijlage Spelregels Social Return.

ICT en bestelsysteem

31. De Opdrachtnemer beschikt over een online bestelsysteem. Dit systeem is gebruikersvriendelijk en maakt het voor de Opdrachtgever mogelijk om het gewenste aantal losse producten voor het ontbijt en de lunch en het aantal warme avondmaaltijden te bestellen op basis van het aantal personen. Opdrachtnemer accepteert dat de bestellijst van opdrachtgever wordt geïmplementeerd in het online systeem van Opdrachtnemer.

32. Het bestelsysteem van de Opdrachtnemer maakt het voor de Opdrachtgever mogelijk het aantal én de soort dieetwensen (bijv. halal of koolhydraatarm) door te geven.
33. Het onlinebestelsysteem van de Opdrachtnemer is voor de Opdrachtgever 24/7 toegankelijk via een aan de opvanglocatie gekoppeld account. Inloggegevens (incl. wachtwoord) dienen geregistreerd te kunnen worden op de door Opdrachtgever aangegeven e-mailadressen.
34. De bestellingen kunnen door de Opdrachtgever op elk moment worden geplaatst. Bestellingen worden dagelijks geleverd, waarbij de voorkeur er naar uit gaat dat bij de aanlevering van de warme maaltijden de artikelen voor ontbijt/lunch in dezelfde transportbeweging worden meegenomen. Dit geldt ook voor weekend- en feestdagen.
35. Na het invoeren en bevestigen van de bestelling in het bestelsysteem ontvangt de besteller van de Opdrachtgever een bevestiging van deze bestelling door een bevestigingsmail.
36. De Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het gebruik van het bestelsysteem. Deze kosten zijn verdisconteerd in de prijs van het eten en drinken.

Communicatie en rapportage

37. Opdrachtnemer organiseert minimaal eens per maand een operationeel overleg, waarbij een eerste aanspreekpunt namens Opdrachtnemer én de Locatiemanager namens Opdrachtgever aanwezig zijn.
38. Opdrachtnemer is verantwoordelijk van het gespreksverslag na ieder overleg en verstuurt dit binnen één week naar de Opdrachtgever.
39. De Opdrachtgever wenst tijdens het operationeel overleg minimaal te bespreken;
 - De kwaliteit van het aanbod eten en drinken o.b.v. de Schijf van Vijf
 - De flexibiliteit van de dienstverlening incl. ad hoc aanvragen en de verzorging daarvan
 - Facturatie
 - Uitgangspunten aanbod
 - Ontvangen klachten incl. de afhandeling hiervan
 - Rapportage ten aanzien van de lokale inkopen

Prijs en facturatie

40. De vergoeding voor de verzorging en het leveren van het aanbod eten en drinken is gebaseerd op de losse productcomponenten voor het ontbijt en de lunch en het aantal avondmaaltijden. De vergoeding is inclusief de (personele) kosten ten behoeve van de productie, het vervoer binnen het werkgebied van de Opdrachtgever en af te leveren op de opvanglocaties.
41. De Opdrachtnemer verzorgt per levering en per locatie een pakbon met daarop het aantal productcomponenten voor het ontbijt en de lunch en het aantal avondmaaltijden.

42. Naleveringen die de consequentie zijn van manco's in de dienstverlening van de Opdrachtnemer mogen niet aanvullend gefactureerd worden. In het geval dat naleveringen plaatsvinden op verzoek van de Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de kosten voor het transport en de tijd die dit kost separaat in rekening brengen. Hiertoe spreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer een vaste km-vergoeding en uurtarief af.
43. De tarieven en aanneemsom worden jaarlijks (voor het eerst op 01 januari 2026) geïndexeerd conform de volgende index: "CBS Indexcijfer Consumentenprijzen; Prijsindex 2015=100, Groep 111000 catering diensten, jaarmutatie CPI, periode 2025 september".
44. De Inschrijver stuurt maximaal eenmaal per week een verzamelfactuur per locatie voor de geleverde en goedgekeurde vaste dienstverlening. De factuur moet middels e-facturatie verzonden worden en bevat minimaal;
- datum en factuurnummer;
 - inkoopordernummer = VPL nummer
 - kenmerk en omschrijving Raamovereenkomst;
 - het verschuldigde bedrag in Euro's (inclusief en exclusief BTW);
 - onderwerp en periode waarop de factuur betrekking heeft;
 - rekeningnummer van Opdrachtnemer;
 - KvK-nummer van de Opdrachtnemer;
 - BTW nummer van de Opdrachtnemer.