

PROGRAMMA VAN EISEN

Bijlage 1 van het aanbestedingsdocument catering



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding.....	3
2. Programma van Eisen.....	4
2.1 Inrichting.....	4
2.2 Dienstverlening.....	4
2.3 Gebruikers restaurant.....	5
2.4 Restaurant.....	6
2.5 Assortiment.....	6
2.6 Kassa systeem.....	6
2.7 Extra services.....	7
2.8 Banquetingmap.....	8
2.9 Reserveringen.....	8
3 Voorziening Warme dranken.....	9
3.1 Warme drankenautomaten.....	9
3.2 Voorziening warme dranken.....	9
3.3 Veiligheid.....	10
3.4 Automaat met kanfunctie.....	11
3.5 Tijdelijke inzet warme drankautomaten.....	11
4 Communicatie.....	11
4.1 Algemeen.....	11
4.2 Managementrapportage.....	12
5 Kwaliteit en hygiëne.....	12
5.1 Kwaliteit en hygiëne.....	12
5.2 Borging.....	12
5.3 Controle door onafhankelijk bureau.....	12
5.4 Sturing en controle op de KPI' s.....	13
6 Personeel.....	14
6.1 Algemene eisen.....	14
6.2 Bedrijfskleding.....	14
6.3 Schoonmaak.....	14
7 Overig.....	15
7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever.....	15
7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever.....	15
7.3 Gas, elektra en water.....	15
7.4 Afval.....	15
7.5 Milieu.....	15
7.6 Facturatie.....	16

1. Inleiding

Dit Programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen en wensen worden omschreven en maakt als Bijlage 1 deel uit van de Openbare Europese aanbestedingsprocedure catering, met referentienummer KQJK26-03-2025

Met het indienen van de Inschrijving op deze aanbesteding gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van dit Programma van Eisen en dient deze onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

2. Programma van Eisen

2.1 Inrichting

De lunchvoorziening dient plaats te vinden op de hoofdlocatie, het Overloon 2 te Heerlen. De cateringruimten bestaan uit het restaurant, de keuken, de spoelkeuken, een berging en administratieve ruimten voor de catering gelegen op de 2^e etage. De keuken en berging zijn afsluitbaar. In Bijlage 8 is een lijst opgenomen van inventaris, apparatuur en keukenmaterialen die nodig zijn voor de exploitatie. Op deze lijst staat vermeld welke zaken beschikbaar worden gesteld door Opdrachtgever en welke zaken door de Opdrachtnemer worden verzorgd.

De Opdrachtgever stelt de cateringruimten, elektriciteit, water, telefoon, noodzakelijk voor de bedrijfsvoering, om niet ter beschikking. Er zijn patchpunten en wifi aanwezig.

De kosten voor servetten, zout/peper en andere disposables, schoonmaakmiddelen, vaatwasproducten, schoonmaakmaterialen ed. zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer mag voor eigen rekening, in overleg met Opdrachtgever, het restaurant en de counter aankleden met accessoires.

Restaurant

Het restaurant is ingericht met een open structuur. Hiervoor zijn 3 vloerpotten aanwezig met ieder 4x 220V aansluiting. Ten behoeve van de kassa zijn er 2 datapunten aanwezig. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor een kassasysteem met zelfscanfunctie. In het restaurant is een open frontkoeler aanwezig.

Keuken

De keuken is volledig ingericht. Zie Bijlage 8 voor het overzicht inventaris. Tegen de zijwand zijn flexibele water en elektra aansluitingen aanwezig voor de apparatuur. Voor de deur is een schrobputje c.q. gootje dat eenvoudig te reinigen is.

Spoelkeuken

In de spoelkeuken is een afwasmachine aanwezig en een wastafel met sproeimogelijkheid. Voor de deur is een schrobputje c.q. gootje dat eenvoudig te reinigen is.

Berging

De berging wordt gebruikt voor opslag van koel- en vriesapparatuur. De resterende ruimte is voorzien van schapruimte.

2.2 Dienstverlening

De onderdelen die onderdeel uitmaken van de opdracht zijn:

- Lunchvoorziening in het restaurant op de hoofdlocatie;
- Banqueting (vergaderservice en vergaderlunches) op hoofdlocatie Overloon 2 en op (gekoppelde) locatie Pater Beatusstraat 1;
- Full-service warme drankenautomaten op de hoofdlocatie en sub locaties; Dit omvat de levering van warme drankenautomaten, reinigen, bijvullen van ingrediënten en periodiek technisch onderhoud);
- Full-service waterkoelers.

Automatencatering (voeding) is geen onderdeel van het contract. Indien de Opdrachtnemer het wenselijk acht om aanvullend automaten te plaatsen is dit

bespreekbaar met de Opdrachtgever. In overleg en ter goedkeuring van de Opdrachtgever wordt het assortiment bepaald. Het aanbod dient conform de richtlijnen van Goede voeding van de Gezondheidsraad te zijn. Het is wenselijk dat de Opdrachtnemer in bezit is van het certificaat Gezonde Kantine of bereid is om dit certificaat te behalen.

Lunchvoorziening

De lunchuitgifte is enkel geopend op werkdagen tussen 12:00 en 13:30 uur. Buiten deze tijden is de uitgifte gesloten. Tijdens en na de lunch uitgifte worden de tafels in het restaurant schoongeveegd en de stoelen aangeschoven door de medewerker(s) van de Opdrachtnemer. Naast de medewerkers van de Opdrachtgever kunnen ook bezoekers (geen cliënten) gebruik maken van de lunch, koffie en thee en andere versnaperingen.

Banqueting

Naast de lunchvoorziening in het restaurant dient de Opdrachtnemer vergaderarrangementen te verzorgen en evenementencatering. Hiervoor dient de Opdrachtnemer een banquetingmap op te stellen.

Waterkoelers

De Opdrachtnemer dient waterkoelers met bubbels te plaatsen. De waterkoelers dienen aangesloten te worden op de waterleiding.

Dagelijkse wissel gebruikte koffiemokken bezoekers

Op de locatie Overloon 2 dient dagelijks op de 2^e t/m 6^e etage het servies (dit betreffen enkel kopjes/mokjes) van de bezoekers in de pantry opgehaald en afgewassen te worden. Tevens dient het serviesgoed aangevuld te worden in de pantry.

Afvoeren huidige automaten

Alle huidige automaten worden voor contractwisseling door huidige Opdrachtnemer weggehaald.

2.3 Gebruikers restaurant

Het totaal aantal medewerkers van de Opdrachtgever op locatie Heerlen zijn er 250 en gemiddeld maken er maandelijks circa 1000 personen gebruik van de lunchvoorziening. Het gemiddeld gespendeerde bedrag per gebruiker per dag is circa € 4,85. Aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

De werktijden voor de medewerkers van de Opdrachtgever zijn van maandag t/m vrijdag van 7:00 tot 18:00 uur. Het aantal verstrekking dagen voor de lunch bedragen 250 dagen per jaar. Op feestdagen en gedurende een aantal vrije dagen per jaar is de GGD Zuid-Limburg gesloten en hoeven er geen cateringdiensten geleverd te worden. Tussen kerst en nieuwjaar is het restaurant ook gesloten. In november worden deze dagen voor het daarop volgende jaar vastgesteld.

2.4 Restaurant

Het restaurant heeft een capaciteit van 75 zitplaatsen. Meerdere medewerkers nemen ook de lunch mee naar de werkplek. Lunch wordt aangeboden tussen 12:00 uur en 13:30 uur. Het restaurant dient geopend te zijn tijdens de lunchverstrekking.

Op verzoek van de Opdrachtgever kan er sprake zijn van aangepaste lunchtijden. In dit geval wordt van de Opdrachtnemer een flexibele inzet van het personeel verwacht. Deze dagen zijn ruim van tevoren bekend en worden tijdig gecommuniceerd door de Opdrachtgever.

De verstrekking van de producten verloopt via lijnopstelling/free flow systeem, de gebruikers dienen zelf langs het buffet te lopen. De producten worden aangeboden op porselein, (eigendom van Opdrachtgever). Dienbladen dienen wel te worden verstrekt door Opdrachtnemer.

2.5 Assortiment

Tijdens de lunch is er een vast vers basisaanbod van brood, beleg, melk en soep. De prijzen hiervoor zijn in Bijlage 11 door de Opdrachtgever vastgesteld.

Naast het basisassortiment is de Opdrachtnemer vrij om andere (luxe) producten aan te bieden. De Opdrachtnemer is vrij om hierin te variëren. De Opdrachtnemer bepaalt zelf de prijsstelling van het assortiment.

De basiskwaliteit en voedingswaarde van het assortiment, de variatie in en samenstelling van de menu's voldoen minimaal aan de wettelijke bepalingen, de hygiëncode voor de contractcatering en richtlijnen Gezonde Voeding van de Gezondheidsraad. Benadrukt wordt dat de Opdrachtgever het als taak ziet om gezonde producten aan te bieden voor haar medewerkers.

De Opdrachtnemer kan een gevarieerd assortiment aanbieden zoals o.a:

- Broodsoorten;
- Belegde broodjes;
- Belegsoorten;
- Salades;
- Warme snacks;
- Soepen;
- Zuivelproducten;
- Frisdranken.

Het basisassortiment dient tussen 12:00 – 13:30 uur volledig beschikbaar te zijn. Het luxe assortiment dient tussen 12:00 – 13:00 uur volledig beschikbaar te zijn.

2.6 Kassa systeem

De gebruiker dient af te rekenen op een zelfbedieningskassa middels pinbetaling. Contante betaling is niet toegestaan. De Opdrachtgever voorziet in een datalijn. De kosten voor het kassasysteem en de voorzieningen van de pin zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze kosten dienen verdisconteerd te zijn in de offerte. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat het aantal afrekenpunten in verhouding staat tot het aantal lunchgebruikers

zodat rijvorming voorkomen wordt. Op dit moment is er één kassa en dit is voldoende. De maximale doorlooptijd bedraagt maximaal 5 minuten.

2.7 Extra services

Extra services worden op afroep bij de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever besteld. (in het tijdsbestek tussen 8.00 uur- 16.00 uur)

Vergaderservices

Bij een vergaderservice wordt er gezorgd voor kannen water, koffie en thee, melk en suiker en, indien besteld frisdrank. De drank, het serviesgoed en glaswerk dient te worden klaargezet in de betreffende vergaderruimte. Na de vergadering dient de Opdrachtnemer alles weer op te halen en de ruimte opgeruimd achter te laten. Alle serviesgoed dient door de Opdrachtnemer afgewassen te worden.

Op dit moment wordt er gemiddeld per maand voor circa 20 vergaderingen water en koffie/thee verzorgt. Het gemiddeld aantal deelnemers per vergadering is variabel van 2 tot max 30 personen. 15 minuten voor en na een vergadering is er tijd gereserveerd voor de catering om de ruimte klaar te maken en af te ruimen.

Vergaderlunches

Bij een vergaderlunch wordt hetgeen wat besteld is bereid en tezamen met het benodigde serviesgoed en bestek klaargezet in (of nabij) de betreffende (vergader)ruimte. Na de vergadering dient de Opdrachtnemer alles weer op te halen. Alle serviesgoed dient door de Opdrachtnemer afgewassen te worden.

Vergaderlunch

Een standaard vergaderlunch bestaat per persoon uit onderstaande componenten:

- 1 hard belegd luxe broodje met bijvoorbeeld salade, zalm, filet americain;
- 1 zacht pistoletje belegd met kaas of vlees;
- 1 stuks fruit;
- 1 glas melk/jus d' orange;
- koffie/thee

Op dit moment worden er gemiddeld per maand circa 8 lunches voor gemiddeld 15 personen verzorgt.

De tarieven (all-in) voor de vergaderservices en vergaderlunches, dienen te worden aangeboden in het prijzenblad. Maandelijks factureert de Opdrachtnemer deze services conform de tarieven uit het prijzenblad. Facturen dienen aan de Opdrachtgever te worden aangeboden met het goedgekeurde aanvraagformulier als bijlage.

Indien bestellingen voor lunches het aantal van 15 personen per dag overschrijden kan er in onderling overleg extra personeel worden ingezet en deze kosten kunnen worden doorbelast.

Speciale activiteiten

De Opdrachtgever kan op verzoek extra activiteiten verzorgen, zoals borrels, jubilea, recepties en dergelijke. Op basis van een offerte worden de werkzaamheden uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient voor de verschillende serviceniveaus (eenvoudig, luxe en extra luxe) voorstellen uit te werken met vermelding van de kosten. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om geen gebruik te maken van de diensten van de Opdrachtnemer, maar deze door derde(n) te laten uitvoeren.

2.8 Banquetingmap

De Opdrachtgever ontvangt van de Opdrachtnemer waaraan de opdracht wordt gegund een banquetingmap. In de banquetingmap dienen onderstaande services te worden opgenomen:

- Luxe assortiment;
- Vergaderservice;
- Vergaderlunches;
- Gebakservice;
- Hapjes en tussendoortjes;
- Borrelgarnituren;
- Lunchpakketten.

Er dient per service per persoon te worden aangegeven welke producten in welke hoeveelheden er worden aangeboden en de prijs van het product. Het dient een all-in prijs te zijn, ook de kosten voor personeel (verzorging) dienen te worden meegenomen in de prijs.

Bij elke wijziging van services en prijzen wordt de banquetingmap binnen 5 werkdagen door de Opdrachtnemer aangepast. Voorafgaand aan elke wijziging moet schriftelijk goedkeuring door de Opdrachtgever zijn gegeven.

De samenstelling van de banquetingmap wordt één keer per jaar door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer besproken tijdens de contractevaluatie.

2.9 Reserveringen

Aanvragen van diensten voor vergaderingen en banqueting worden door de aanvrager digitaal geplaatst. De bestellingen worden door de aanvrager in Topdesk geplaatst en deze aanvraag is gekoppeld aan een centraal email adres dat beschikbaar is gesteld aan de Opdrachtnemer. De aanvrager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de Opdrachtnemer per e-mail met daarin gespecificeerd welke dienst is aangevraagd, het serviceniveau en, indien van toepassing, met een specificatie van bijzondere wensen.

- Aanvragen voor vergaderservices en -lunches en aanvragen uit de banquetingmap kunnen tot uiterlijk 24 uur van te voren worden ingediend.
- Aanvragen voor speciale activiteiten verloopt via een offerte aanvraag. Deze aanvragen worden minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na de aanvraag dient de offerte te worden opgeleverd aan Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer moet binnen de grenzen van redelijkheid adequaat kunnen inspelen op reserveringen op zeer korte termijn of eventuele ad hoc situaties.

Bij calamiteiten dient de Opdrachtnemer lunches en ook warme maaltijden te kunnen leveren. Dit kan van toepassing zijn buiten de kantoortijden, in de weekenden en op feestdagen.

3 Voorziening Warme dranken

3.1 Warme drankenautomaten

De warme drankenautomaten dienen door de Opdrachtnemer geplaatst, gevuld, gereinigd en onderhouden te worden. Er vinden dus geen werkzaamheden plaats door de Opdrachtgever. Op de 2^e verdieping van de hoofdlocatie bevindt zich het restaurant en daar bevinden zich ook veel vergaderruimten. Op deze etage dienen daarom 2 warme drankenautomaten te worden geplaatst wegens de drukte. (een tafelmodel en een met onderstel).

3.2 Voorziening warme dranken

De Opdrachtnemer dient nieuwe warme drankautomaten te plaatsen in de gebouwen van de Opdrachtgever op basis van verse bonen koffie. De automaat maalt de koffiebonen tot verse koffie. Het merk en type automaat wordt bepaald door de Opdrachtnemer. De automaten hoeven niet te beschikken over een kannenfunctie. De automaat moet minimaal onderstaande keuzemogelijkheden hebben:

- Koffie (verse bonen)
- Espresso
- Warme chocolade
- Cappuccino
- Latte
- Choco-crème
- Espreschoc
- Wiener melange
- Heet water (voor thee)
- Melktopping
- Suiker

Alternatieve automaat

Opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de kosten van een alternatieve automaat met beperkter assortiment. Dit alternatief dient tevens aangeboden te worden in het prijzenblad:

- Koffie (verse bonen)
- Espresso
- Cappuccino
- Latte
- Heet water (voor thee)
- Melktopping
- Suiker

De kosten van de alternatieve automaat worden uitgevraagd echter deze tellen niet mee in de beoordeling. De kosten dienen gebaseerd te zijn op hetzelfde volume volgens Bijlage 10.

Overige eisen

- De sterkte van de koffie, suiker en melk dient regelbaar te zijn voor gebruikers;
- De instellingen voor verse bonen koffie zijn 125 ml met een grammage tussen de 7 en 9 gram;
- Koffie is voorzien van keurmerk UTZ of Rain Forrest Alliance;
- De maximale zettijd van de koffie bedraagt 40 seconden;
- De automaten beschikken over duidelijke touchscreen knoppen en eenvoudige keuze opties in de Nederlandse taal;
- Automaten moeten uitleesbaar zijn om het aantal consumpties te registreren;
- Leverbaar als tafelmodel of met onderkast, (zie Bijlage 10);
- Maximale afmeting automaat is 90 cm hoogte, 50 cm diep en 50 cm breed;
- De uitgifte van koffie en heet theewater dient gescheiden te zijn, om nadruppelen van koffie of chocolademelk in heet theewater te voorkomen;
- De inhoud van een consumptie is minimaal 125 ml, met uitzondering van espresso;
- De beschikbare boilertijd is genoeg voor minimaal 4 consumpties achter elkaar.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inkopen/bestellen van de ingrediënten, zoals thee, suiker, melk en roerstaafjes. Het leveren van plastic roerstaafjes is niet toegestaan.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correctieve en preventieve onderhoud van de automaten. Tevens is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het vullen en verzorgen van de automaten. Onder verzorging wordt verstaan het inwendig en uitwendig reinigen van de automaten en de pantrymeubels zodat het geheel een nette en verzorgde indruk maakt. Het afval dient gescheiden te worden afgevoerd naar de daarvoor bestemde containers in het afvalverzamelpunt.

De verstrekking van de warme dranken is gratis voor medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient de kosten voor de warme drankvoorziening in de offerte aan te geven. Een overzicht van het verbruik is bijgevoegd in Bijlage 9.

Storingen aan de automaten dienen uiterlijk binnen 3 werkdagen opgelost te worden. Bij storingen of defecte automaten die niet binnen 3 werkdagen opgelost kunnen worden zorgt de Opdrachtnemer voor een vervangende automaat.

3.3 Veiligheid

Automaten moeten minimaal voldoen aan onderstaande richtlijnen:

- 2006/42/EC Machinerichtlijn
- 2014/53/EU Laagspanningsrichtlijn
- 2014/68/EU Aanbieden van drukapparatuur

Daarnaast moeten automaten voldoen aan NEN 3140 waarbij de keuringen door de keurmeester van Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Bij afkeur is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de opvolging/(reparatie/vervanging).

Bij Inschrijving worden de technische productspecificaties van de geoffreerde warme drankenautomaten verstrekt. Deze productspecificatie dient van de fabrikant te zijn en dient ook de zetsnelheid van de consumpties te bevatten.

Om het risico bij lekkage te beperken dienen de automaten middels een gearde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet. De warme drankenautomaten en waterkoelers dienen te zijn voorzien van een waterslot. De Opdrachtnemer dient bij het plaatsen gebruik te maken van de elektriciteitsaansluitingen van de Opdrachtgever, deze aansluiting is 230V. De warme drankenautomaten beschikken over een stand-by functie op het moment dat er over een periode van tenminste 15 minuten geen gebruik is gemaakt van de automaat. Daarbij dient de voedselveiligheid niet in het geding te komen. Ook voor de display geldt dat wanneer tenminste 15 minuten geen gebruik van de warme drankenautomaat is gemaakt, deze een stand-by functie bevat welke wordt ingeschakeld, om onnodig energieverbruik te voorkomen.

3.4 Automaat met kanfunctie

De Opdrachtgever heeft één automaat in eigendom die door de cateraar gebruikt kan worden voor het verzorgen van koffie in kannen t.b.v. vergaderingen e.d. Deze automaat is op basis van instant koffie en dient door Opdrachtnemer te worden ingekocht en gevuld.

3.5 Tijdelijke inzet warme drankautomaten

Opdrachtnemer dient indien nodig op korte termijn tijdelijke automaten te kunnen plaatsen op vaccinatielocaties. Dit behoeven geen nieuwe automaten te zijn. De huurperiode van deze automaten moet op flexibele basis mogelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld gedurende 4 maanden zijn op 3 locaties of verlengbaar per maand.

4 Communicatie

4.1 Algemeen

De Opdrachtnemer dient één vast contactpersoon voor de Opdrachtgever aan te wijzen die verantwoordelijk is voor de naleving en invulling van de overeenkomst en die tevens fungeert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de contactpersoon wordt deze adequaat vervangen.

De communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer zal op diverse niveaus plaatsvinden.

- Operationeel overleg: maandelijks vindt er een overleg plaats tussen de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever en de cateringmanager van de Opdrachtnemer. In dit overleg worden zaken besproken als aankomende activiteiten en evenementen, klachten/meldingen/assortiment, ed. De managementrapportage wordt 4x per jaar na ieder kwartaal in dit overleg besproken (april, juli, okt, jan).

- Strategisch overleg: 1x per jaar vindt er een contractevaluatie plaats tussen de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever en de cateringmanager van de Opdrachtnemer.

Van alle communicatiemomenten dient minimaal binnen één week een schriftelijke digitale rapportage te worden aangeleverd door de Opdrachtnemer.

4.2 Managementrapportage

De Opdrachtnemer dient minimaal 4x per jaar een overzichtelijke managementrapportage van de cateringadministratie op te leveren, uitgesplitst per maand. De rapportage dient minimaal 2 weken na afloop van het kwartaal ingediend te worden. De rapportage omvat minimaal onderstaande gegevens:

- Het aantal bezoekers van het restaurant;
- De gemiddelde besteding per bezoeker;
- Aantal consumpties per automaat;
- Aantal verkopen op rekening per afdeling/kostensoort;
- HACCP-registratie;
- Klachtenregistratie en afhandeling;
- Afnamepatroon en aantallen ten aanzien van vergaderservices en vergaderlunches;
- Personele inzet met specificatie aantal uren.

5 Kwaliteit en hygiëne

5.1 Kwaliteit en hygiëne

De exploitatie dient te voldoen aan alle wettelijke eisen en regelgeving die voorkomt uit onder andere:

- Eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP;
- Veiligheid en milieu;
- ARBO;
- De hygiëncode voor contractcateringbranche (Veneca);
- Voedsel- en Warenautoriteit;
- Voorschriften van de Inspectie Gezondheidsbescherming (IGB/ Keuringsdienst van Waren);
- Richtlijnen van het voedingscentrum.

5.2 Borging

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en hanteren van een hygiëneplan voor de Opdrachtgever. In het hygiëneplan dient minimaal te worden aangegeven op welke wijze de procescontrole plaats vindt op aspecten als houdbaarheid, temperatuur, versheid van producten en aan de medewerkers te geven opleiding/ training op dit gebied. Minimaal dient te worden voldaan aan de HACCP-richtlijnen. De Opdrachtgever wil op aanvraag een kopie van de HACCP-registratie ontvangen.

Alle vaste cateringmedewerkers dienen een hygiënetraining te hebben gevolgd (dan wel binnen 6 maanden te volgen). De Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de training met goed gevolg is afgelegd.

5.3 Controle door onafhankelijk bureau

De cateraar is verantwoordelijk voor het 1 keer per jaar laten toetsen van de voedselveiligheid door een extern onafhankelijk bureau. De kosten van deze audit zijn voor

rekening van de Opdrachtnemer. De resultaten van audits dienen gedeeld te worden met de Opdrachtgever.

5.4 Sturing en controle op de KPI' s

Gedurende de contractperiode zal er worden gestuurd op de KPI' s die door de Opdrachtnemer zijn beschreven ten behoeve van de kritieke succesfactoren. De Opdrachtnemer maakt ieder kwartaal de resultaten inzichtelijk voor de Opdrachtgever en presenteert deze tijdens het kwartaaloverleg.

6 Personeel

6.1 Algemene eisen

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Voor aanvang van de uitvoering van de dienstverlening, tijdelijk of permanent, door een nieuwe medewerker, dient de Opdrachtnemer de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de Opdrachtgever bekend te hebben gemaakt en dient op verzoek een geldig legitimatiebewijs van de nieuwe medewerker overlegd te kunnen worden.

Voorwaarden personeel

De cateringmanager dient aantoonbaar een opleiding te hebben genoten voor de betreffende functie. Het in te zetten personeel dient aantoonbaar opgeleid te zijn tot cateringmedewerker. Iedere medewerker dient een verzorgd uiterlijk te hebben en een service- en klantgerichte instelling. Het personeel dient zich professioneel en flexibel op te stellen. Iedere medewerker dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers (ook uitzendkrachten) die werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer dienen in bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Eventuele kosten die een VOG met zich mee brengen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Vervanging personeel

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hiervoor als oplossing van incidentele kortstondige problemen niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met officiële vergunning van het Ministerie van SZW.

6.2 Bedrijfskleding

Het personeel in dienst van de Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de werkzaamheden representatieve, uniforme, schone en veilige werkkleding te dragen. Ook eventueel ingehuurd uitzendkrachten dienen bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen.

6.3 Schoonmaak

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een schone en hygiënische omgeving en dient de gehele schoonmaak uit te voeren in alle door Opdrachtnemer in gebruik zijnde bedrijfsruimten inclusief de uitgiftebalies. Zowel de dagelijkse werkzaamheden, het vloeronderhoud en de periodieke werkzaamheden dienen door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. De tafels in het restaurant moeten worden afgeruimd door de gebruikers zelf. De Opdrachtnemer dient gedurende de lunchperiode de stoelen en tafels, indien nodig, schoon en opgeruimd te houden. Het dagelijks en periodiek onderhoud in het personeelsrestaurant worden uitgevoerd door het schoonmaakbedrijf van de Opdrachtgever.

7 Overig

7.1 Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers, kopieerapparatuur, of andere apparatuur, (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn), te gebruiken.

7.2 Schade aan bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever.

7.3 Gas, elektra en water

Gas, elektra en water worden niet berekend. De Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

7.4 Afval

De Opdrachtnemer dient aan de werknemers van de Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om afval te sorteren. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en draagt zorg voor het vervoer naar een centraal punt. Het afval dient als volgt gesorteerd te worden:

- Oliën en vetten (de afvoer hiervan dient door de Opdrachtnemer te gebeuren);
- Papier en karton;
- Restafval;
- GFT-afval;
- Glas.

7.5 Milieu

De Opdrachtgever hecht waarde aan een Opdrachtnemer die zich tijdens het productieproces aantoonbaar inspant het milieu zo min mogelijk te belasten. Het voldoen aan wettelijke normen is een minimaal vereiste. In dit kader wordt onder productieproces verstaan 'het gehele proces vanaf de inkoop van de ingrediënten tot en met de verkoop aan de gebruiker, inclusief de werkzaamheden ten aanzien van sorteren en afvoeren van afval en schoonmaak'.

Alle verpakkingsmaterialen dienen zo min mogelijk milieubelastend te zijn. Producten die aan de counter in het restaurant per portie worden gepresenteerd mogen slechts worden gepresenteerd op de volgende wijze:

- Op of in servies dat voor meermalig gebruik geschikt is en ook werkelijk meermalig wordt gebruikt;
- In verpakkingen (monoverpakkingen van onder andere boter, zoetwaren, beleg, nagerechten) met een lagere milieubelasting in de levenscyclus.
- Plastic disposables mogen niet worden aangeboden.

7.6 Facturatie

Ten behoeve van de facturering dient de Opdrachtnemer rekening te houden met een maandelijkse A-factuur waarin een evenredig deel van de jaarlijkse aanneemsom (een vast bedrag) in rekening wordt gebracht. Hierop dienen ook de totale kosten voor de verzorging, onderhoud en de ingrediënten van de warme drankenautomaten en waterkoelers te zijn gespecificeerd. Op de facturatie dienen de kostenplaatsen te worden vermeld.

Ten behoeve van de facturering dient Opdrachtnemer rekening te houden met een maandelijkse B-factuur voor extra dienstverlening, welke op basis van verrekening mag plaatsvinden waaronder de vergaderlunches en speciale activiteiten zoals recepties.

Er zal maandelijks achteraf dienen te worden gefactureerd. De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van maximaal 30 dagen.

Gebakservice dient verrekend te worden met de medewerker van de Opdrachtgever die deze service besteld heeft. Het risico voor een tijdige correcte betaling ligt bij de Opdrachtnemer.

Verbruik:

Indien het koffieverbruik substantieel verandert gedurende de contractperiode worden de kosten van het verbruik aangepast. De afwijking dient minimaal 5% te zijn alvorens wordt overgegaan tot aanpassing van de kosten voor het verbruik. De peildatum hiervoor is 1 november. Er dient in dezelfde verhoudingen gerekend te worden voor meerprijzen en minderprijzen.

Indien het verbruik van de koffie afneemt tot 15% of minder mogen geen extra kosten worden gefactureerd voor het onderhoud/huur van de automaten.

Bij krimp/groei van het aantal lunchgebruikers binnen een bandbreedte van 30% blijft de aanneemsom gelijk. Bij een afwijking van meer dan 30% naar boven dan wel naar beneden, treden partijen met elkaar in overleg over de mogelijke consequenties hiervan.