

Bijlage 1 Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding 'Exploitatie Catering- en Banqueting activiteiten'
Gemeente Amstelveen, I&A-nummer: I&A_2025_0004

Inschrijver/Opdrachtnemer verklaart (door in te schrijven op deze Offerteaanvraag) kennis te hebben genomen van; akkoord te zijn met; en de dienstverlening uit te voeren conform de in dit Programma van Eisen opgenomen bepalingen:

1 Eisen algemeen	
1.1	De dienstverlening uit te voeren conform de Offerteaanvraag met bijlagen en (eventuele) Nota('s) van Inlichtingen.
1.2	De Social Return on Investment (SROI) bepalingen uit te voeren conform hetgeen gesteld in bijlage 5 (SROI) van de Offerteaanvraag.
1.3	De ARVODI-2018 is van toepassing, voor zover het niet anders is geregeld in de Offerteaanvraag met bijlagen en (eventuele) Nota('s) van Inlichtingen.
1.4	De ingediende en overgelegde gegevens/ documenten/ informatie naar waarheid zijn en te allen tijde gestand worden gedaan.
1.5	Geen recht te hebben op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze Aanbesteding, ook niet in het geval van stopzetting, onderbreking en/of her-aanbesteding van de Dienstverlening.
1.6	In het bezit is (en blijft) van een (geldig) certificaten zoals beschreven in de Offerteaanvraag, zie 3.3.3 Technische- en beroepsbekwaamheid.
1.7	Voldoet aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van eten en drinken, hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu. Zie onder meer de HACCP, Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit: https://www.nvwa.nl .
1.8	Meewerkt aan de implementatie van wijzigingen in de wet- en regelgeving alsmede het beperken van eventuele nadelige gevolgen voor de dienstverlening c.q. de Opdrachtgever.
1.9	Maatregelen te nemen om inlenersaansprakelijkheid (wet aanpak schijnconstructies) als vorm van ketenaansprakelijkheid (wet ketenaansprakelijkheid) te voorkomen en de Opdrachtgever hiervoor te vrijwaren.
1.10	Te allen tijde actuele bewijsstukken zal verstrekken aan Opdrachtgever, zie offerteaanvraag hoofdstuk 6.
1.11	Geschillen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitsluitend worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

2 Eisen bedrijfsrestaurants (catering)	
2.1	Het bedrijfsrestaurant van het Raadhuis en van de Werf is gedurende werkdagen open om te lunchen en te ontmoeten. Voor werk- en openingstijden zie resp. 2.2. en 2.4. De keuken, inventaris en apparatuur wordt door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld aan Opdrachtnemer, zie bijlage 6: Inventaris en plattegronden. Door de aanstaande renovatie van de keuken in het raadhuis (planning uitvoering zomer 2025) kunnen de huidige inventaris en plattegronden afwijken van de huidige situatie. De Opdrachtnemer maakt als goed Opdrachtnemer ofwel 'goed huisvader' gebruik van deze exploitatiemiddelen van de Opdrachtgever en draagt zorg voor het op deugdelijke wijze onderhouden daarvan. Opdrachtgever blijft eigenaar van deze middelen. Storingen, reparatie e.d. van de exploitatiemiddelen meldt de Opdrachtnemer bij de door de Opdrachtgever bepaalde onderhoudende partijen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer

	leggen nadere afspraken vast na het afsluiten van de overeenkomst. Onder meer over het aanspreekpunt, de controles en aanwezigheid van de Opdrachtnemer bij storingen, reparaties e.d. Offertes en facturen worden ter goedkeuring door de Opdrachtnemer voorgelegd aan de Opdrachtgever. De catering en banqueting worden voorbereid in de keuken van het restaurant van het Raadhuis en van de Werf. Vanuit de keuken wordt het assortiment bijgevuld. De afwas vindt plaats in de spoelkeukens van beide bedrijfsrestaurants.
2.2	<u>Werktijden</u> Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat er op kantoordagen – met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen in Nederland – minimaal van 07.00 tot 16.00 uur iemand van het cateringpersoneel aanwezig is op locatie het Raadhuis en van 08.00 - 15.00 op de locatie de Werf. Naast de vaste werktijden en arbeidsuren dient Opdrachtnemer rekening te houden met extra catering en banqueting aanvragen voor recepties/banqueting, deze vinden meestal plaats van 16.00 uur tot 18.00 en voor avondvergaderingen tussen ongeveer 19.00 uur en 23.00 uur. De Opdrachtnemer belast de extra arbeidsuren door aan de Opdrachtgever c.q. de besteller van de betreffende banqueting of catering. De Opdrachtgever behoudt het recht voor om de werktijden aan te passen voor de inzet voor gemeente Amstelveen. Deze aanpassing kan betrekking hebben op de openings- en sluitingstijden maar ook op de werkdagen. Een besluit daartoe kan financiële gevolgen hebben voor de Opdrachtnemer, oftewel meer of minder declarabele uren. Opdrachtnemer heeft geen enkel recht op enige compensatie in geval van negatieve financiële gevolgen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de werkdagen, werktijden en de duur van de werkzaamheden nader te bepalen en gedurende de overeenkomst te kunnen wijzigen.
2.3	<u>Bezetting en overname</u> De huidige bezetting op de locatie het raadhuis bedraagt momenteel in totaal 236 arbeidsuur per week ongeacht de functies. Op de locatie de Werf is dat 32 arbeidsuur per week betreffende de functie allround cateringmedewerker (op dit moment vacant, zie bijlage 7). Opdrachtgever verzoekt Opdrachtnemer om op efficiënte wijze invulling te geven aan de minimaal vereiste bezetting van de 268 arbeidsuren per week (236 + 32), met inachtneming van de overname van personeel in vaste dienst en medewerkers met een tijdelijke overeenkomst. Daarbij dient de kwaliteit van de dienstverlening geborgd te zijn conform de eisen uit het Programma van Eisen en aan te sluiten bij de inschrijving van de inschrijver. De in bijlage 7 opgenomen bedragen en gegevens met betrekking tot bezetting en functies vormen op dit moment het uitgangspunt voor de aanbesteding. Bij de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst kunnen deze gegevens en bedragen echter afwijken als gevolg van een veranderde situatie. De inzet is gebaseerd op een zoveel mogelijk vast team, met ten minste een vaste kern, waarbij tijdens de uitvoering de nadruk ligt op continuïteit en herkenbaarheid binnen het team.
2.4	<u>Openingstijden bedrijfsrestaurants:</u> Het bedrijfsrestaurant op locatie het raadhuis dient in elk geval geopend te zijn op kantoordagen voor lunch van 11.45 tot 13:30 uur. Op de locatie het raadhuis is dagelijks een Barista aanwezig die vanuit de Piaggio van 9.00 tot 12.00 uur speciale koffies maakt. Het bedrijfsrestaurant op locatie De Werf dient in elk geval geopend te zijn van 09:00 tot 10:00 uur en voor de lunch van 11:30 tot 13:00 uur. Van 09:00 tot 10:00 wordt er op de Werf in ieder geval aangeboden: een eenvoudig broodje en/of krenten/mueslibol, een versnapering (bijvoorbeeld koffiebroodje) en los fruit.

	Buiten de reguliere openingstijden zijn op afroep gedurende de aanwezigheid van het personeel van de Opdrachtnemer, zoete- en hartige versnaperingen te koop op beiden locaties.
2.5	<u>Assortiment</u> Het lunchaanbod in beide bedrijfsrestaurants dient gezond, duurzaam én betaalbaar te zijn. Naast betaalbare basisproducten zoals diverse soorten brood en beleg, soep, warme maaltijd, fruit, melk e.d. biedt Opdrachtnemer een betaalbaar aanvullend assortiment zoals luxe belegde broodjes (voor voorbeelden zie standaardformulier 2), saladebar, dag-specials, warme snacks, smoothies e.d., zie ook standaardformulier 2. <u>Betaalbaarheid</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de lunchvoorziening voor alle medewerkers betaalbaar is. De prijzen van de producten uit het basisassortiment zijn om die reden gemaximeerd (zie standaardformulier 2). Voor wat betreft de hoeveelheden en grootte van producten gaat Opdrachtgever uit van normale gangbare porties of normale grootte (dus bijvoorbeeld geen mini-croissant). <u>Gezondheid</u> Gezonde voeding maakt werknemers fitter, gezonder en productiever. Opdrachtgever stelt dat minstens 75% van het cateringaanbod (lunches) past binnen de schijf van 5 van het Voedingscentrum en vraagt Opdrachtnemer de gezondere keuzes makkelijker en voordehand liggend te maken. <u>Duurzaamheid</u> Opdrachtnemer dient maaltijden en producten aan te bieden die zijn geproduceerd met aandacht voor mens, milieu en dier. Opdrachtgever eist dat minstens 20% van het ingekochte voedsel (zowel ingrediënten om maaltijden te bereiden als producten voor de verkoop) biologisch is. Een product is biologisch als het geproduceerd is volgens de Europese regels voor biologische landbouw en productie. <u>Beschikbaarheid assortiment:</u> Ten aanzien van de beschikbaarheid van het assortiment, conform standaardformulier 2, worden de volgende voorwaarden gesteld: tot minimaal 30 minuten voor het einde van de lunchtijd dient 70% van het assortiment verkrijgbaar te zijn. Tot minimaal 15 minuten voor het einde van de lunchtijd dient 40% van het assortiment verkrijgbaar te zijn. Het product 'simpel belegd broodje' dient te allen tijde beschikbaar te zijn tijdens de opening van het restaurant. Indien onderdelen of producten uitverkocht zijn, zorgt opdrachtnemer zoveel mogelijk voor vergelijkbare alternatieve producten. <u>Productinformatie:</u> Het assortiment dient duidelijk en herkenbaar te worden gepositioneerd. Opdrachtnemer geeft bij elk product een duidelijke omschrijving van de samenstelling van het product (allergenen, vegetarisch, vegan, biologisch en eventuele herkomst) en vermeldt duidelijk de verkoopprijs. Ook producten of gerechten passend bij specifieke (eet)wensen worden duidelijk herkenbaar gepresenteerd. Ook voor soepen en samengestelde (rauwkost)salades geldt dat die van zichtbare ingrediëntinformatie voorzien moeten zijn. Opdrachtnemer publiceert in overleg met Opdrachtgever wekelijks de menu's op aantrekkelijke wijze op de intranetpagina (Atlas) van de Opdrachtgever. <u>No-waste:</u> Opdrachtgever volgt de nationale overheid die zich heeft gecommitteerd aan de SDG12.3 van de Verenigde Naties om voedselverspilling vóór 2030 te halveren ten opzichte van 2015. Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer er alles aan doet om voedselverspilling tegen te gaan. Voedselverspilling ontstaat op verschillende momenten in het cateringproces; van inkoop tot en met consumptie. Producten die over de datum gaan in de voorraad, snijafval of productiefouten in de keuken, onverkochte producten en bordresten van gasten. Dit vergt uitstekende planning en creativiteit van Opdrachtnemer. 'No waste'

	betreft naast voedselverspilling ook het terugdringen en/of hergebruiken van andere afvalstromen.
2.6	Van de Opdrachtnemer wordt een professionele houding verwacht ten aanzien van het leveren van kwaliteit, het meten ervan en het op peil houden van de kwaliteit. Zie verder de kwaliteitseisen in 8.2. De Opdrachtnemer heeft ten opzichte van kwaliteitsbeleving een kritische blik.
2.7	De Opdrachtnemer dient zich te houden aan wettelijke voorschriften en eisen ten aanzien van voeding en hygiëne. Deze eisen worden onder andere gesteld door het Voedingscentrum en de VENECA. De Opdrachtnemer voldoet aan de eisen en richtlijnen van de hygienecode voor de onderhavige dienstverlening en de eisen conform HACCP. Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de HACCP-eisen dient door Opdrachtnemer onmiddellijk corrigerende maatregelen te worden genomen zoals het aanpassen van het proces en/of het weggooien van het product ten einde de voedselveiligheid te waarborgen.
2.8	Schoonmaak: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoon en netjes houden van het restaurant en de daarbij behorende restauratieve ruimtes (keukens, uitgifte, opslag) conform de HACCP-beginselen. De Opdrachtnemer is hierin verantwoordelijk voor de volgende dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden: - Uitgifteruimte inclusief apparatuur; - Keuken-, opslagruimten en vloer; - Spoelkeuken(s) inclusief afruimmeubels, spoelmachine en vloer; - Karren (waarmee de bestellingen worden rondgebracht); - Afwas/serviesgoed (waaronder de herbruikbare koffiebekers voor gasten), bestek en keukenmaterialen; - Tafels vlek- en kruimelvrij in het restaurant; - Overige ruimten waar de banqueting plaatsvindt onder beheer van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld vergaderruimtes). In bovengenoemde ruimtes hoeft de Opdrachtnemer, conform de contractcatering/hospitality-CAO, de wanden slechts tot 1.80 meter hoogte schoon te maken. Opdrachtnemer heeft naar de Opdrachtgever een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van Opdrachtnemer en technisch onderhoud van keukenapparatuur. Dit geldt eveneens ten aanzien van dieptereinigen. De Opdrachtnemer (i.c. cateringbeheerder) dient hierbij te allen tijde (fysiek) aanwezig te zijn. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoer van dieptereinigen. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen met betrekking tot in- en uitruimen. Coördinatie van- en controle op uitgevoerde werkzaamheden is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Aan deze medewerking mogen geen kosten worden verbonden. De Opdrachtnemer legt vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne binnen de catering in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.
2.9	De Opdrachtnemer dient 1 keer per jaar een interne kwaliteitsmeting uit te voeren ten behoeve van verbetering en/of betere beheersing en/of oplossen van risico's en knelpunten. Hierover rapporteert de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de dienstverlening van de Opdrachtnemer te laten toetsen door een extern, onafhankelijk adviesbureau.
2.10	Opdrachtnemer gaat continue op zoek naar oplossingen om de belasting op milieugebied en CO2-uitstoot te reduceren. De Opdrachtnemer past zoveel mogelijk milieu- en dier-vriendelijke materialen en werkmethoden toe en is verplicht afval te scheiden.
2.11	De Opdrachtgever maakt in het bedrijfsrestaurant gebruik van het kassasysteem van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen van een deugdelijk kassasysteem met uitsluitend pinbetalingen (geen contante betalingen) en dat beminst is. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor een mobiel pinautomaat voor betalingen van versnaperingen bij de Piaggio (de koffieverstrekking zelf is zonder betaling).

3	Eisen vergaderservice, recepties, borrels en evenementen (banqueting)
3.1	De banqueting vindt plaats in het raadhuis, tenzij anders overeengekomen.
3.2	Aanvragen voor banqueting, lunches en borrels worden vanuit Opdrachtgever of besteller minimaal 3 werkdagen van tevoren gecommuniceerd aan de Opdrachtnemer via het boekstelsel (van de Opdrachtnemer) of via de mail. Spoedaanvragen moeten op dezelfde dag worden geleverd, dit altijd in overleg. Verwacht wordt van de Opdrachtnemer een offerte aan te leveren ter goedkeuring van Opdrachtgever of besteller.
3.3	Alle recepties, borrels, trainingen, interne evenementen e.d. vinden plaats in het raadhuis. Voor afname van de banqueting is sprake van gedwongen winkelnering. <u>Borrels</u> (algemeen) Opdrachtgever heeft standaard borrelitems uitgewerkt, zie Standaardformulier 2. De Opdrachtnemer kan naar wens aanvullende items aan deze gevraagde items toevoegen. Dit gebeurt in overleg met de Opdrachtgever. Een borrelaanvraag is voor minimaal 10 personen. <u>Borrels</u> (voor rekening van medewerkers) Een aantal keer per jaar zijn er borrels of bijeenkomsten waar de consumpties tegen (pin)betaling ter plaatse worden verstrekt. In het geval dat de drankjes voor rekening zijn van de medewerkers, worden de drankjes door Opdrachtnemer aangeboden tegen inkoop-prijs plus maximaal 15%. <u>Banqueting lunches</u> Een banqueting lunch wordt uitgevoerd conform de uitwerking van gunningscriteria 5, tenzij gunningscriteria met een 6 of lager is beoordeeld, dan beslist Opdrachtgever de invulling. Er zijn twee soorten banqueting-lunches: basis en luxe. Voor wat betreft de basis-lunch verwacht de Opdrachtgever minimaal twee eenvoudig belegde broodjes, zuivel en een stuk fruit. Voor wat betreft de luxe lunch verwacht de Opdrachtgever minimaal twee rijk belegde broodjes, snack (bijvoorbeeld soep, wrap of kroket), zuivel en sap en fruit. Maximale prijs voor basis lunch: €6,50 inclusief btw Maximale prijs voor luxe lunch: €9,50 inclusief btw
3.4	De tijden waarin banqueting partijen plaatsvinden kunnen buiten de reguliere openingstijden plaatsvinden. De meeste recepties vinden plaats vanaf 16.00 uur. Banqueting kan op verzoek van de besteller ook vóór 16.00 uur klaar worden gezet, zonder personele ondersteuning. In dat geval worden geen extra personeelskosten in rekening gebracht.
3.5	Alle aanvragen van banqueting partijen worden in de keuken van het raadhuis klaar gemaakt.
3.6	De vergaderservice beperkt zich tot het leveren van vergaderlunches (vanaf vijf (5) personen) en lunchpakketten. De lunches worden geleverd en klaargezet in de kamer zoals opgegeven door de besteller en naderhand weer opgehaald, maximaal een uur na einde vergadering.
3.7	Een medewerker van de Opdrachtnemer zorgt dagelijks in de ochtend (vóór 09.00 uur) voor kannen vers kraanwater en glazen op de kamers van college van B en W en de directie.
3.8	Koffie- en theevoorzieningen worden door de medewerkers van de Opdrachtnemer verstrekt via onze eigen (van de Opdrachtgever) warme drankenvoorzieningen ten behoeve van vergaderingen College van B&W en speciale evenementen en bijeenkomsten zoals lintjesregen.
3.9	In geval van calamiteiten (bijvoorbeeld crisis- of spoedoverleg) levert de Opdrachtnemer indien gewenst een ontbijt, lunch, diner en/of dranken. Nadere afspraken worden na overeenkomst vastgelegd met de Opdrachtnemer.
3.10	De Opdrachtnemer levert geschikte personele ondersteuning bij borrels, recepties en evenementen e.d. Het personeel wordt door Opdrachtnemer voorzien van passende kleding.

	Het personeel werkt bij bepaalde gelegenheden (intensief) samen met medewerkers van de Opdrachtgever, e.e.a. na het sluiten van de overeenkomst.
--	--

4 Eisen samenwerking, doelen en thema's	
4.1	Ten aanzien van de samenwerking eist Opdrachtgever van Opdrachtnemer een pro-actieve houding. De Opdrachtgever vraagt een houding die gericht is op het zoeken naar mogelijkheden in plaats van belemmeringen. Daarnaast vereist Opdrachtgever van Opdrachtnemer een kwalitatief goede beheersing van de bedrijfs- en productieprocessen (voorbereiding exploitatie en uitvoering catering- en banqueting activiteiten). De Opdrachtgever heeft de intentie zich zo weinig mogelijk te mengen in de uitvoering van de Opdrachtnemer. Dit is inherent aan de verdeling van de verantwoordelijkheden en passend bij de wens om ontzorgd te worden.
4.2	De Opdrachtnemer committeert zich aan en om de volgende doelen te bereiken: - Een gezond, gevarieerd, verantwoord én betaalbaar assortiment eten en drinken aanbieden in de bedrijfsrestaurants op de locaties: het Raadhuis en de Werf. - Een gezond en gevarieerd banqueting arrangement eten en drinken aanbieden op de locatie het Raadhuis. - Een partnerschap met de Opdrachtgever aangaan waarbij de thema's gezondheid, vitaliteit en duurzaamheid belangrijk zijn. - Een partnerschap met de Opdrachtgever aangaan en blijvend ontwikkelen teneinde de medewerkers van de locaties het Raadhuis en de Werf meerjarig te voorzien van gezonde, verantwoorde en betaalbare catering- en banqueting faciliteiten. - Een partnerschap met de Opdrachtgever aangaan waarbij kernwoorden als meedenkend, prijsbewust, creatief- en flexibel belangrijk zijn. Vitaliteit en gezondheid zijn belangrijke thema's in de organisatie van de Opdrachtgever. Dit moet zijn weerslag hebben in het aanbod van het bedrijfsrestaurant en de catering. De invulling ervan wordt mede bepaald door een vrije keuze in producten, waarin gezonde items de overhand hebben, maar er af en toe ook minder gezonde producten gekozen moet kunnen worden. Er dient voldoende rekening gehouden te worden met speciale (eet)wensen op aanvraag van de Opdrachtgever. Dit kunnen dieet gerelateerde (eet)wensen zijn maar bijvoorbeeld ook cultuur gerelateerde (eet)wensen. Indien het aanbod niet voldoet aan de gezonde en vitale wensen van de werkgever, is Opdrachtgever gerechtigd om de Opdrachtnemer hierop aan te spreken en dient Opdrachtnemer hieraan gehoor te geven/maatregelen te nemen.

5 Eisen inkoop, logistiek en voorraadbeheer	
5.1	Opdrachtnemer levert alle benodigde producten/ingrediënten aan ten behoeve van het assortiment met uitzondering van koffie, thee en wijn, die door de Opdrachtgever via derden worden geleverd.
5.2	Opdrachtgever ziet graag verantwoorde en kwalitatieve voeding en dranken voor de medewerkers. De producten/ingrediënten t.b.v. van het assortiment (catering en banqueting) dienen voor tenminste 20% biologisch te worden ingekocht (zie ook 2.4). De definitieve keuze van producten vindt in overleg met de Opdrachtgever plaats. Daarnaast dienen de koude dranken voor het bedrijfsrestaurant en banqueting van een A-merk te zijn, evenals de bittergarnituur.
5.3	In het inkoop- en voorraadbeheer van de Opdrachtnemer is het tegengaan van voedselverspilling een belangrijke doelstelling. Ten aanzien het voorraadbeheer geldt als algemeen uitgangspunt dat de Opdrachtnemer een optimum vindt tussen de beschikbare opslagcapaciteit op de locaties en de aanleverfrequentie van de producten. Opdrachtnemer streeft ernaar om zo min mogelijk leveringen per week te laten plaatsvinden (met uitzondering van dagverse producten) om de

	milieubelasting tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer maakt op zo efficiënt mogelijke wijze geen gebruik van de beschikbare opslagcapaciteit. Mochten hierin wijzigingen wenselijk zijn, dan maakt de Opdrachtnemer hiervoor een voorstel, dat ter goedkeuring aan de Opdrachtgever wordt voorgelegd. Bevoorrading van het Raadhuis: de voorraad kan bezorgd worden van maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 14:00 uur. In de kelder van het Raadhuis is een grote ruimte waar de voorraad neergezet kan worden. Bevoorrading de Werf: de voorraad kan bezorgd worden maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 14:00 uur. Bevoorrading vindt te allen tijde plaats onder (fysieke) toezicht en controle van de Opdrachtnemer (cateringbeheerder/medewerker Opdrachtnemer).
--	--

6 Eisen personeel	
6.1	Opdrachtnemer neemt het personeel over, zoals in bijlage 7 van de Offerteaanvraag gesteld e.e.a. conform de geldende wetgeving. Overname is inclusief de arbeidsvoorwaarden waaronder het personeel nu al werkt, in dit geval de contractcatering/hospitality-CAO. De verantwoordelijkheid en het risico voor overname van de personeelsleden ligt, wederom conform wetgeving, bij de Opdrachtnemer. Op moment dat de overeenkomst ingaat zal het huidige personeel worden overgenomen. Na gunning van de overeenkomst en t.b.v. de overname van de huidige personeelsleden, verstrekt de Opdrachtgever de contactgegevens van de voormalige Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om op ordentelijke wijze over te gaan tot overname van het personeel van de voormalige Opdrachtnemer. Let op! Het is aan de personeelsleden om gebruik te maken voor de optie van overname. In het geval een personeelslid niet wenst over te gaan naar de Opdrachtnemer c.q. dus niet wenst te blijven bij de Opdrachtgever, dan draagt de Opdrachtnemer de volledige zorg voor vervanging conform alle gestelde eisen, waarbij er geen extra kosten in rekening kunnen worden gebracht, anders dan de opgegeven personeelskosten bij inschrijving. Opdrachtnemer gaat akkoord dat alle verplichtingen en lasten, betrekking hebbend op het personeel, voor rekening zijn van de Opdrachtnemer. De implementatieperiode gaat vooraf aan de start van de overeenkomst, zodat de volledige dienstverlening operationeel is op moment van start overeenkomst. De Opdrachtgever biedt geen vergoeding voor de implementatie.
6.2	Ten aanzien van de catering medewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen: - Vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar; - In het bezit van een HACCP-certificaat en Diploma Sociale Hygiëne; - Klantvriendelijk, gastvrij, flexibel en efficiënt; - Aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1; - In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden). - Voor alle representatieve werkzaamheden geldt dat houding en gedrag van de medewerkers correct en beleefd dient te zijn. Ga respectvol met elkaar om en maak geen onderscheid in hoe je met mensen om gaat. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen ingewerkt te worden, voordat zij hun werkzaamheden zelfstandig uit mogen voeren. Inwerken van medewerkers kan niet aan de Opdrachtgever worden doorbelast. In te zetten personeel (en in te zetten derden) houden zich aan de veiligheidsvoorschriften/(huis) regels zoals die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever. Identificatie/legitimatie dient te allen tijde mogelijk te zijn.
6.3	De verantwoordelijkheid en kosten voor eventuele opleiding(en) en training(en) van het personeel ligt bij de Opdrachtnemer.

6.4	Bedrijfskleding wordt niet door Opdrachtgever verstrekt, maar door de Opdrachtnemer. Het personeel van de Opdrachtnemer dient de bedrijfskleding met het logo van de Opdrachtnemer te dragen. Bedrijfskleding dient representatief, passend voor de werkzaamheden en schoon te zijn, e.e.a. in overleg met en ter goedkeuring van de Opdrachtgever.
6.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het personeel en instrueert het personeel op gevaarlijke situaties in de ruimten en met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Tevens zorgt Opdrachtnemer voor het in kaart brengen van risico's, het treffen van beheersmaatregelen en evalueert deze en houdt deze actueel. Er dient systematisch aandacht te zijn voor: - Preventie ziekteverzuim; - Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers; - Ongevallenpreventie; - Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO-vereisten; - Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.
6.6	Bij ziekte of afwezigheid van personeel dient Opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor geschikte en gelijkwaardige vervanging. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
6.7	Personeel volgt te allen tijde de aanwijzingen op van de BHV en de BHV-procedure.
6.8	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verschaffen van alle relevante informatie en instructies aan haar personeel. De Opdrachtnemer legt de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers schriftelijk vast en zorgt voor controle op en evaluatie van medewerkers.
6.9	Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers van Opdrachtnemer geschiedt conform contractcatering/hospitality-CAO.
6.10	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) vindt plaats in de Nederlandse taal.

7 Eisen prijzen bedrijfsrestaurant en banqueting	
7.1	Betaalbaarheid voor de medewerkers is één van de belangrijkste doelen. Daarom worden er maximum verkoopprijzen gesteld voor een aantal producten, zie invulbijlage standaardformulier 2 en de Offerteaanvraag.
7.2	De verkoopprijzen in de bedrijfsrestaurants dienen inclusief btw gecommuniceerd te worden.

8 Eisen overleg, informatie en rapportage	
8.1	Halfjaarlijks vindt een tactisch/strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wanneer nodig kan dit overleg vaker plaatsvinden. Tijdens dit overleg komt minimaal aan de orde: - Samenwerking; ontwikkelingen; overeenkomst; financiën; - Managementrapportage; kwaliteit catering en banqueting; - Service/ onderhoud/ storingen/ klachten/ incidenten/ escalaties; - Verbetermogelijkheden; - Organisatorische ontwikkelingen en gevolgen voor dienstverlening; - Wijzigingen die ingrijpen op de uitvoering van de dienstverlening, zoals nieuwe/gewijzigde wet- en regelgeving; - Overleggen (alle) vallen binnen de jaarvergoeding.
8.2	Ieder kwartaal levert de Opdrachtnemer een managementrapportage aan de contactpersoon van de Opdrachtgever (kosteloos en per mail). Deze managementrapportage dient volledig, juist, eenduidig, eenvoudig en helder te zijn. De managementrapportage biedt ook inzicht in verbeteringen in de dienstverlening, trends en mogelijke problemen en oplossingen. De managementrapportage is daarmee een belangrijk stuurmechanisme. Om goed te kunnen sturen, is het van belang dat de managementrapportage daar de juiste handvatten voor biedt. Om dit te realiseren zal de Opdrachtgever in overleg met de

	Opdrachtnemer voortdurend en regelmatig bekijken of ook op andere signalen extra inzicht kan worden verkregen. Opdrachtnemer zal daarom, waar gewenst, de managementrapportage uitbreiden met andere overzichten zonder aanvullende kosten voor de Opdrachtgever. Deze managementrapportage behandelt minimaal de volgende onderwerpen: - Omzet; - Inzicht in slow- en hard movers; - Mutaties in het assortiment; - Percentage biologisch; - Personeelsmutaties (inclusief opleidingsniveau) en ziekteverzuim; - Aantal en gemiddelde dagelijkse bezoekersaantal bedrijfsrestaurant beiden locaties; - Aantal en gemiddelde besteding per betalende bezoeker bedrijfsrestaurants beiden locaties; - Derving serviesgoed; - Derving ingrediënten/producten; - Aantal klachten, aard klachten en oplossing klachten; - Analyse van de uitgevoerde kwaliteits- en hygiëne audits, verplichte hygiëne keuringen.
8.3	Managementrapportages worden, binnen 14 dagen na afloop van het betreffende het kwartaal, digitaal (in PDF) ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.

9 Eisen klanttevredenheid	
9.1	Iedere twee jaar vindt een digitaal klanttevredenheidsonderzoek plaats onder de medewerkers van beiden locaties, waarin de volgende onderwerpen aan bod komen: - Sfeer & Beleving - Assortiment bedrijfsrestaurants – prijs/variëteit/gezond/speciale (eet)wensen/beschikbaarheid; - Informatie & Communicatie; - Duurzaamheid – no waste; - Openingstijden; - Banqueting – bestelgemak; - Banqueting – assortiment. Het is voor de Opdrachtgever belangrijk dat de Opdrachtnemer de klanttevredenheid en onderzoeken op eenvoudige wijze monitort (o.a. registratie, meting en rapportage).
9.2	Het rapport (met resultaten) van het uit klanttevredenheidsonderzoek dienen binnen 14 dagen na afloop van het betreffend jaar, digitaal (in PDF) ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
10 Eisen privacy en geheimhouding	
10.1	Opdrachtnemer zal het personeel en in te zetten derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van de overeenkomst aan deze geheimhoudingsplicht houden. Integriteit en vertrouwelijkheid worden door Opdrachtnemer geborgd.

11 Eisen vergoeding, facturering en betaling	
11.1	De vaste maandvergoeding (zie standaardformulier 2) voor het personeel en de overige exploitatiekosten is all-in en betreft onder meer personeel, service, kassasysteem, onderhoud, schoonmaak, periodieke overleggen/rapportages, reis/parkeerkosten van het personeel, opleidingskosten en coördinatiekosten. Het niet bekend zijn met de situatie en/of veranderingen bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.
11.2	Alle productprijzen en uurtarieven personeel catering (zie G-2.3 Inschrijfprijs voor personeel catering na 16.00 uur) zijn inclusief btw en worden in euro's betaald. De prijzen

	staan vast tot 01-01-2027 en zal daarna jaarlijks worden geïndexeerd, conform de CBS-indexering. Voor personeel betreft dit de CBS-loonindex die aansluit bij de Cao Contractcatering/Hospitality. Voor de voedingsmiddelen en de overige exploitatiekosten geldt de CBS-indexcijfer 1112000 'Kantines'.
11.3	De maandvergoeding personeelskosten is exclusief btw en is vastgesteld (zie standaard-formulier 2, pagina 1). De vergoeding staat vast tot 01-01-2027 en zal jaarlijks worden geïndexeerd, conform de contractcatering/hospitality-CAO.
11.4	In onvoldoende mate uitvoering geven aan de overeenkomst/ offerteaanvraag geeft de Opdrachtgever het recht om facturen niet te betalen. Zulks in geval dit binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de factuur schriftelijk is gemeld aan de Opdrachtnemer.
11.5	Facturering vindt per maand achteraf plaats. Facturen dienen te allen tijde te voldoen aan de wettelijke vereisten en dienen te worden gezonden aan: facturen@amstelveen.nl. Op de factuur vermeldt u ten minste en op controleerbare wijze: - naam en adres Opdrachtnemer; - kvk-nummer Opdrachtnemer; - bankrekeningnummer (SWIFT/BIC en IBAN-code) Opdrachtnemer; - factuurnummer; - omschrijving van de dienstverlening; - I&A-nummer: I&A_2025_0004; - Routecode: SRVF; - boekingsnummer; - btw-bedrag; - btw-percentage. De administratieve organisatie dient te allen tijde te voldoen aan volledigheid, tijdigheid en betrouwbaarheid. Uiterlijk drie (3) maanden na afloop van een boekjaar wordt een verklaring van de Interne Controle van de Opdrachtnemer ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze verklaring bevat ten minste de aspecten: - correcte toepassing van alle financiële contractsbepalingen en -afspraken; - het hebben voldaan aan alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot de afdracht van belastingen en sociale verzekeringspremies; - en toetsbaar door een externe accountant of neutrale derde partij. Facturering met betrekking tot de banqueting dient te verlopen via de afdeling die de aanvraag indient. Op deze facturen moeten naast de bovengenoemde vereiste ook de afgenomen banqueting, routecode van de desbetreffende afdeling, datum van afname en een omschrijving van de desbetreffende banqueting of borrel.
11.6	De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur. Facturen dienen binnen 30 dagen na het verstrijken van de betreffende maand te zijn ingediend conform de vorige eis. Facturen na deze termijn worden niet in behandeling genomen en daarvan vervalt het recht op betaling door de Opdrachtgever.