

## BIJLAGE D – Programma van Eisen

versie: 1.1

In onderstaand overzicht is het Programma van Eisen voor deze concessie opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

De eisen die zijn gewijzigd ten opzichte van de vorige versie zijn **geel** gemarkeerd.

### Inhoudsopgave

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Algemene Eisen.....                                               | 2  |
| Assortiment.....                                                  | 3  |
| Banqueting / catering.....                                        | 4  |
| Prijs.....                                                        | 4  |
| Personeel van de concessiehouder.....                             | 5  |
| Veiligheid.....                                                   | 6  |
| Schoonmaak, schoonmaakmiddelen, afval en plaagdierbeheersing..... | 6  |
| Contract, contractmanagement en KPI's.....                        | 8  |
| Overlegstructuur & managementinformatie.....                      | 8  |
| Kwaliteitssystemen en borging.....                                | 8  |
| Financiële eisen & facturatie.....                                | 9  |
| Duurzaamheid.....                                                 | 10 |
| Re-transitie.....                                                 | 10 |

## Algemene Eisen

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Concessiehouder is verantwoordelijk voor het, tegen betaling, verstrekken van eten en drinken aan bezoekers en medewerkers op locatie van Naturalis tijdens de overeengekomen openingstijden.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2   | Concessiehouder is verantwoordelijk voor het, op aanvraag en tegen betaling, verzorgen van banqueting activiteiten op locatie van Naturalis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3   | Concessiehouder garandeert de dagelijkse continuïteit van de gevraagde dienstverlening op de locatie van Naturalis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4   | Concessiehouder conformeert zich aan de openingstijden van de locatie zoals beschreven in de Selectieleidraad.<br>De openingstijden voor bezoekers van Naturalis zijn dagelijks van 10.00 tot 17.00 uur. Hoewel op dit moment niet voorzien heeft Naturalis de mogelijkheid de openingstijden aan te passen. Dit zal altijd in goed overleg gebeuren en tijdig aangekondigd worden. Events vinden vaak buiten de reguliere openingstijden plaats. |
| 5   | De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van het contract steeds te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen in overeenstemming met de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet.                                                                                                                                 |
| 6   | In de horeca kan uitsluitend digitaal worden betaald via pinpas of contactloos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7   | Concessiehouder is proactief en ontzorgt Naturalis. Concessiehouder neemt zelf het initiatief voor een creatieve invulling van het aanbod, eventuele arrangementen, aankleding van de uitgifte en zorgt dat deze goed blijven aansluiten bij de uitstraling en sfeer van Naturalis.                                                                                                                                                               |
| 8   | De horecamanager/locatieverantwoordelijke van concessiehouder is gedurende minimaal 70% van de openingsuren van het museum werkzaam op locatie van Naturalis en werkt nauw samen met de contactpersonen van Naturalis, denkt mee en ondersteunt de organisatie van Naturalis bij de uitvoering van haar horecatalaken.                                                                                                                            |
| 9   | Concessiehouder beheert de werkruimten en inventaris als een voorzichtig en redelijk persoon en verleent volledige medewerking aan het uitvoeren van correctief en preventief onderhoud en storingen. Benodigd onderhoud of storingen worden direct gemeld bij de afdeling Facilitair/Vastgoed.                                                                                                                                                   |
| 10  | Het concept en de uitingen door de concessiehouder dienen <i>white label</i> te worden uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11  | Het is niet toegestaan om goederen, trolleys of ander materiaal bij de locatie achter te laten, behalve gedurende de strikt noodzakelijke periode voor het laden en lossen. Deze bepaling is niet van toepassing op de debrasseertrolleys die zich bevinden op de daarvoor bestemde plekken van het restaurant.                                                                                                                                   |

## Assortiment

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12  | Het assortiment in de daghoreca, personeelsrestaurant en banqueting is volledig vegetarisch en wordt zoveel mogelijk samengesteld uit lokale (binnen een straal van 75 kilometer) seizoensproducten. Op termijn moet minimaal 70% van het assortiment biologisch gecertificeerd zijn wat inhoudt dat de producten voldoen aan de wettelijke Europese regels voor biologische landbouw en productie, gecontroleerd door een onafhankelijke instantie.                                                                |
| 13  | De ingrediënten voor koffie, thee en chocolade zijn gecertificeerd conform Fairtrade Nederland, Rainforest Alliance, UTZ of gelijkwaardig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 14  | Het culinaire aanbod (daghoreca, personeelsrestaurant en banqueting) heeft een koppeling met de locatie, visie en doelstellingen van Naturalis; het aanbod voor horecabezoekers is uniek en specifiek voor de locatie en niet vergelijkbaar of inwisselbaar met andere horecalocaties.                                                                                                                                                                                                                              |
| 15  | Het aanbod in de outlets is afgestemd op het moment van de dag (minimaal ontbijt, lunch, tussendoortjes, pastries en borrelassortiment).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 16  | Het aanbod in het personeelsrestaurant biedt, naast het gestelde in eis 12, ook plantaardige opties.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 17  | Concessiehouder stelt, ten behoeve van banqueting, een food- en banquetingboek samen inclusief prijsstelling en stelt dit aan Naturalis beschikbaar. Het betreft een banquetingboek met een commerciële prijsstelling voor bijeenkomsten voor externen, een banquetingboek met een niet-commerciële prijsstelling voor interne bijeenkomsten van Naturalis en een banquetingboek met kostprijzen voor personeelsbijeenkomsten. Naturalis wenst jaarlijks afstemming met de exploitant over inhoud en prijsstelling. |
| 18  | Concessiehouder omarmt nieuwe ontwikkelingen (technisch en culinair) en voert deze door in haar bedrijfsvoering op de locatie van Naturalis (passend bij de doelgroepen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 19  | Concessiehouder verzorgt storytelling (mondeling en schriftelijk) bij haar aanbod (daghoreca, personeelsrestaurant en banqueting) waarbij de link wordt gelegd met de locatie en informeert gasten over duurzame keuzes (bijvoorbeeld aanduiding CO2 uitstoot per gerecht).                                                                                                                                                                                                                                         |
| 20  | Concessiehouder houdt gedurende openingstijden het aanbod altijd voldoende beschikbaar. Indien een product op het menu gedurende openingstijden niet beschikbaar is, is het toegestaan dat dit product ad-hoc op verzoek van een gast bereid wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Banqueting / catering

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21  | Concessiehouder is verantwoordelijk voor het klaarzetten van alle f&b gerelateerde zaken bij een evenement. Na de activiteit zorgt de exploitant dat de betreffende locatie schoon en opgeruimd wordt achtergelaten (stoelen kruimelvrij en recht, tafels schoon). De overige opruim- en schoonmaakwerkzaamheden worden door de schoonmaakpartner van Naturalis verzorgd. |
| 22  | Het assortiment dient in overleg met Naturalis tot stand te komen en aan te sluiten bij de door Naturalis vastgestelde uitgangspunten ten aanzien van duurzaamheid, ambities op biologisch gecertificeerd aanbod en doelgroepenbeleid. Iedere wijziging van het aanbod (inclusief prijzen) wordt pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Naturalis.                   |
| 23  | In situaties waarin het aantal gasten de capaciteit van de keuken van Naturalis overstijgt, beschikt concessiehouder over een externe productiekeuken voor de bereiding van onder andere het banquetingassortiment en draagt zorg voor de logistiek richting de locatie van Naturalis.                                                                                    |
| 24  | Op elke overeenkomst die de concessiehouder, in het kader van deze concessie, aangaat met een derde, zijn de Uniforme Voorwaarden Horeca van toepassing.                                                                                                                                                                                                                  |
| 25  | Boeking van banqueting op de locatie van Naturalis vinden uitsluitend plaats via Naturalis.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 26  | Bij de opbouw, gebruik en afbouw van de inrichting voor een bijeenkomst of evenement dienen beschermende maatregelen te worden getroffen, teneinde schade aan de locatie en inventaris te voorkomen.                                                                                                                                                                      |

## Prijs

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27  | Verkoopprijzen (voor bezoekers en medewerkers) worden altijd aan Naturalis ter goedkeuring voorgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 28  | Prijzen kunnen één keer per jaar worden aangepast. Concessiehouder dient in september een voorstel in met de prijzen voor het daaropvolgende jaar en legt deze aan Naturalis voor. Partijen dienen tot overeenstemming te komen waarna de nieuwe prijzen worden vastgelegd. Prijzen dienen marktconform te zijn (met uitzondering van de producten zoals weergegeven in paragraaf 2.3.6 van de selectieleidraad). Indien niet tot overeenstemming wordt gekomen, wordt een onafhankelijke externe specialist geconsulteerd waarna dit advies wordt overgenomen. |
| 29  | Personeel van Naturalis krijgt een korting van 20% op de verkoopprijzen in de commerciële outlets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Personeel van de concessiehouder

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30  | Van de concessiehouder wordt een stabiele en kwalitatief sterke personeelsbezetting geëist. Minimaal 80% van de basisbezetting bestaat uit vaste medewerkers. Het personeel op locatie is enthousiast, vakbekwaam, professioneel, dienstverlenend, flexibel en representatief. Zij hebben een proactieve houding ten opzichte van gasten en hun werkzaamheden en staan achter de doelstellingen van Naturalis. |
| 31  | Concessiehouder is verantwoordelijk voor de overname van het personeel van de huidige exploitant (op basis van 'overgang van onderneming'). Een geanonimiseerd overzicht van de huidige personele bezetting wordt in de gunningsleidraad gedeeld.                                                                                                                                                              |
| 32  | Het leidinggevend personeel (locatiemanager, restaurant manager, regiomanager en partymanagers) hebben minimaal 3 jaar werkervaring op een soortgelijke commerciële locatie (qua serviceniveau en omzetvolume).                                                                                                                                                                                                |
| 33  | Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 34  | Het personeel draagt zorg voor een juiste persoonlijke hygiëne zoals weergegeven in de Hygiëncode Horeca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 35  | Concessiehouder garandeert dat bij vervanging van de locatiemanager (tijdelijk en permanent), dit wordt gedaan door een vervanger die over vergelijkbare ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de werkzaamheden. Naturalis wordt betrokken bij en heeft zeggenschap over het aannamebeleid van de locatiemanager en overige managementfuncties op de locatie van de Naturalis.   |
| 36  | Concessiehouder zorgt voor uniforme en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel, inclusief de dagelijkse leiding. De bedrijfskleding is schoon, heel en gestreken. Naturalis dient vooraf akkoord te geven op de materiaalkeuze, het gebruik van logo's en de kleurstelling van de bedrijfskleding, voordat deze in gebruik wordt genomen.                                                                |
| 37  | Concessiehouder zorgt ervoor dat leidinggevend en medewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften en in overeenstemming met de uitvraag en uitgangspunten.                                                                                                                                   |
| 38  | Concessiehouder dient te allen tijde de Wet arbeid vreemdelingen in acht te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 39  | Indien Partijen concluderen dat een personeelslid werkzaam op de locatie van Naturalis niet langer te werk gesteld kan worden, dan zal concessiehouder dit personeelslid met onmiddellijke ingang niet langer inzetten bij Naturalis.                                                                                                                                                                          |

## Veiligheid

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40  | Concessiehouder dient in de uitvoering van alle activiteiten de veiligheid van bezoekers, gasten en medewerkers te borgen en is verantwoordelijk voor een adequate instructie omtrent de veiligheid aan al haar teamleden. Dit betreft ook het medewerking verlenen aan het calamiteitenplan van Naturalis en communicatie hierover naar teamleden. |
| 41  | Personeel van concessiehouder is bekend met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan en leeft deze regels na.                                                                                                                                                                                                               |
| 42  | Medewerkers van concessiehouder zijn op de hoogte van het calamiteitenplan van Naturalis en maken in geval van calamiteiten hiervan direct melding bij Naturalis.                                                                                                                                                                                   |
| 43  | Nooduitgangen en vluchtwegen zijn te allen tijde toegankelijk en vrij van obstakels. Tijdens een bijeenkomst of evenement is concessiehouder verantwoordelijk voor tenminste één medewerker, die in het bezit is van een geldig EHBO- of BHV-diploma. Er is AED op locatie (Naturalis) aanwezig.                                                    |
| 44  | Concessiehouder draagt er zorg voor dat diverse teamleden de BHV-opleiding van Naturalis volgen en tijdens uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden is tenminste één BHV-er aanwezig.                                                                                                                                                             |
| 45  | Concessiehouder voert jaarlijks een risico-inventarisatie en -evaluatie uit (RI&E), deelt het rapport direct met Naturalis na uitvoering en bespreekt de actiepunten hieruit.                                                                                                                                                                       |

## Schoonmaak, schoonmaakmiddelen, afval en plaagdierbeheersing

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 46  | Concessiehouder is verantwoordelijk voor de schoonmaak (dagelijks, periodiek, preventief en zo vaak als nodig) van de restaurant- en outletruimten, voorbereidingsruimten, opslagruimten, transportmaterialen, uitgiftruimten, afvalruimten en dergelijke. Hieronder valt ook eventuele rommel van de vloer verwijderen. Schoonmaakwerkzaamheden boven 1,80 meter vallen buiten de verantwoordelijkheid van de concessiehouder. |
| 47  | De verantwoordelijkheid voor het reinigen van de afzuigkap (inwendig), kanaalwerk, dieptereiniging en vetvangput ligt bij Naturalis.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 48  | Concessiehouder stelt voor aanvang van de samenwerking een schoonmaakprogramma en hygiëneplan op en Naturalis behoudt zich het recht voor om dit periodiek te (laten) toetsen.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 49  | Concessiehouder laat (minimaal) jaarlijks een bacteriologische en hygiëne controle uitvoeren door een externe onafhankelijke partij. De rapportages worden binnen twee weken na ontvangst met Naturalis gedeeld. Partijen stellen hiervoor jaarlijks in overleg KPI's op.                                                                                                                                                       |

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50  | De door concessiehouder in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijk belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De schoonmaakmiddelen dienen het keurmerk 'EU Ecolabel' of gelijkwaardig te hebben.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 51  | De uitvoering van plaagdierbeheersing in de horeca ruimten, inclusief de kosten hiervan, zijn de verantwoordelijkheid van Naturalis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 52  | <p>De volgende afvalstromen worden via Naturalis afgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• glas;</li> <li>• restafval;</li> <li>• plastic &amp; drankenkartons (PD);</li> <li>• papier &amp; karton.</li> </ul> <p>De concessiehouder maakt voor deze afvalstromen gebruik van de afvalinzameling structuur van Naturalis.</p>                                                                                                                                                                                                    |
| 53  | <p>Concessiehouder vergoedt aan Naturalis de kosten die Naturalis maakt voor de verwerking van de afvalstromen genoemd in de vorige hierboven genoemde afvalstromen.</p> <p>De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld op basis van de daadwerkelijke kosten die Naturalis voor afvalverwerking betaalt aan de afvalverwerker. Eventuele aanpassingen in tarieven worden doorgevoerd per 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar.</p>                                                                                                |
| 54  | <p>Concessiehouder is zelf verantwoordelijk voor de inzameling en afvoer van overige afvalstromen zoals swill, frituurvet, chemisch afval, enz. De concessiehouder zorgt ervoor dat deze afvalstromen worden ingezameld en verwerkt door een gecertificeerde afvalverwerker, die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.</p> <p>In overleg met Naturalis wordt een format vastgesteld voor een periodieke rapportage over deze afvalstromen. De concessiehouder verstrekt deze rapportage minimaal éénmaal per kwartaal aan Naturalis.</p> |
| 55  | Concessiehouder is verplicht het afval te scheiden en af te voeren conform de geldende wet- en regelgeving. Afval mag niet worden opgeslagen buiten de daartoe bestemde ruimten of voorzieningen. Naturalis behoudt zich het recht voor om de naleving van deze bepalingen te controleren.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 56  | Alle medewerkers van de concessiehouder volgen minimaal éénmalig per persoon een door Naturalis georganiseerde training bewustwording plaagdierbestrijding, welke in overleg met de concessiehouder wordt ingepland.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 57  | Concessiehouder moet zorgen dat de hygiëneregels voor plaagdierbeheersing correct worden gevolgd. Dit geldt ook voor de aanbevelingen die voortkomen uit periodieke inspecties, uitgevoerd door zowel interne medewerkers van Naturalis als externe professionele partijen.                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Contract, contractmanagement en KPI's

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                              |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 58  | Gegadigde is, met het indienen van diens inschrijving, akkoord met de conceptovereenkomst, inclusief aanpassingen op basis van de nota's van inlichtingen.                                |
| 59  | Concessiehouder is akkoord met het uitvoeren van een gasttevredenheidsmeting door Naturalis.                                                                                              |
| 60  | Gegadigde is, met het indienen van diens inschrijving, akkoord met de werkwijze ten aanzien van de gestelde KPI's. De bijlage betreffende de KPI's wordt bij de gunningsleidraad gedeeld. |

## Overlegstructuur & managementinformatie

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61  | De overlegmomenten tussen Naturalis en concessiehouder vinden op drie niveaus plaats (operationeel, tactisch en strategisch).                                                         |
| 62  | Gegadigde conformeert zich, met het indienen van diens inschrijving, aan de voorgestelde overlegstructuur. De overlegstructuur wordt bij de gunningsleidraad gedeeld.                 |
| 63  | Gegadigde conformeert zich, met het indienen van diens inschrijving, aan de voorgestelde wijze van verslaglegging. De wijze van verslaglegging wordt bij de gunningsleidraad gedeeld. |

## Kwaliteitssystemen en borging

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 64  | Naturalis behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen audits uit te laten voeren. De concessiehouder voert de actiepunten, voortvloeiend uit deze audits, uit.                                                                                                       |
| 65  | Indien binnen een periode van één jaar drie audits zijn gekwalificeerd als onvoldoende dan is Naturalis gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.                                                                                                                                                     |
| 66  | Als bij een controle door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan concessiehouder en een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan de concessiehouder en draagt concessiehouder de kosten van het herstel van de onregelmatigheden. |
| 67  | Concessiehouder voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu en staat geregistreerd bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.                                                                                        |

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 68  | Concessiehouder is in het bezit van alle noodzakelijke vergunningen voor uitvoering van haar werkzaamheden en overhandigt, bij start van de samenwerking, een kopie van deze vergunningen aan Naturalis. |
| 69  | Concessiehouder verstrekt, op eerste verzoek (mondeling of schriftelijk) aan Naturalis en/of aan haar gasten, productinformatie zoals ingrediënten, voedingswaarde, herkomst, allergenen en dergelijke.  |

### Financiële eisen & facturatie

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 70  | Gegadigde dient als onderdeel van diens inschrijving een gedetailleerd financieel voorstel in. Alle prijzen zijn exclusief BTW (met uitzondering van de verkoopprijzen voor medewerkers en bezoekers in het personeels-, bezoekersrestaurant en overige outlets) en zijn all-in.                                                                                                                            |
| 71  | Investerings in kassa's, presentatiematerialen in de uitgiftes, serviesgoed, losse apparatuur, drukwerk en dergelijke zijn gedurende de contractperiode voor rekening van de concessiehouder.<br>De vervanging van de vaste apparatuur vindt in overleg plaats en is voor rekening van Naturalis. Het correctieve en preventieve onderhoud van de vaste apparatuur is voor rekening van de concessiehouder. |
| 72  | De minimale afdracht over de externe banqueting omzet bedraagt 15% over de totale factuur (exclusief externe inhuur van materialen).                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 73  | De minimale afdracht over de omzet uit de commerciële exploitatie (museumrestaurant en outlets) bedraagt € 130.000 op jaarbasis.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 74  | De exploitatie van het personeelsrestaurant vindt plaats tegen een vooraf vastgestelde aanneemsom.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Duurzaamheid

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 75  | Het volledige horecavoorziening aanbod is 100% vegetarisch.<br>(zie tevens onder 'Assortiment' eis 12).                                                                                                                                           |
| 76  | Op termijn moet minimaal 70% van het assortiment biologisch gecertificeerd zijn.<br>(zie tevens onder 'Assortiment' eis 12).                                                                                                                      |
| 77  | Waar mogelijk worden erkende duurzaamheidskeurmerken toegepast en wordt de voorkeur gegeven aan lokale of regionale producten (zie tevens onder 'Assortiment' eis 12 en 13).                                                                      |
| 78  | Er is een actief beleid ter vermindering van voedselverspilling, inclusief monitoring en hergebruik of verantwoorde verwerking van reststromen.                                                                                                   |
| 79  | Verpakkingen zijn herbruikbaar, recyclebaar of composteerbaar; single-use plastics zijn niet toegestaan.                                                                                                                                          |
| 80  | Er wordt uitsluitend gewerkt met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen met erkend keurmerk, en het gebruik is afgestemd op minimale milieubelasting.<br>(zie tevens onder 'Schoonmaak, schoonmaakmiddelen, afval en plaagdierbeheersing' eis 50). |
| 81  | Concessiehouder verstrekt, op verzoek, een transparante verslaglegging over herkomst van de ingrediënten en arbeidsomstandigheden in de keten.                                                                                                    |
| 82  | Concessiehouder verzorgt in samenspraak met Naturalis de communicatie richting bezoekers over het duurzame assortiment (via menukaartjes en/of storytelling bij de gerechten).                                                                    |

## Re-transitie

| Nr. | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 83  | Concessiehouder werkt volledig mee als Naturalis overstapt naar een nieuwe leverancier. Dit betekent dat de concessiehouder Naturalis én de nieuwe leverancier helpt waar nodig. Binnen zijn mogelijkheden zorgt hij ervoor dat de horecavoorzieningen goed blijven draaien en dat de kwaliteit ervan behouden blijft. |

Door ondertekening van dit programma van eisen verklaart de gegadigde zich onvoorwaardelijk akkoord met alle bovengenoemde eisen. Bij gunning van de concessie zal de gegadigde zich als concessiehouder voor de volledige duur van de concessie aan al deze eisen conformeren.

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Naam organisatie:               |  |
| Naam ondertekeningsbevoegde:    |  |
| Functie ondertekeningsbevoegde: |  |
| Plaats:                         |  |
| Datum:                          |  |
| Handtekening:                   |  |