

Bijlage B - Programma van Eisen

Contractcatering

Inhoud

1. Eisen algemeen	3
2. Eisen communicatie.....	4
3. Eisen etenswaren	4
4. Eisen aan webtool	5
5. Eisen aan klachtafhandeling.....	6
6. Eisen aan Personeel.....	6
7. Eisen aan Tijdelijke grootkeukens	7

1. Eisen algemeen

Eis	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer dient alle uitgevraagde Leveringen, in een gevarieerde menusamenstelling te leveren om te voorzien in de dagelijkse eetbehoeften van de Gebruikers.
1.2	Alle gerechten dienen Halal-gecertificeerd te zijn aangeleverd.
1.3	Leveringen, Diensten en Distributie dient conform of vergelijkbaar met het systeem Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) plaats te vinden.
1.4	Gedurende de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer Distributie zeven dagen in de week, inclusief feestdagen uit te voeren.
1.5	Gedurende de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer Leveringen vijf dagen in de week uit te voeren (van maandag tot en met vrijdag van 08:00- 17:00). Op feestdagen wordt er niet geleverd, behalve als de Levering Spoed betreft.
1.6	Indien het COA onder Spoed catering bestelt, dan dient Opdrachtnemer voor een spoedbestelling binnen zes uur na bestelling op alle dagen in de week een gebruiksklare maaltijd(en) op de gewenste Locatie te leveren.
1.7	De Leveringen dienen te allen tijde aangepast te kunnen worden naar de behoefte van Opdrachtgever.
1.8	Opdrachtnemer dient voor Leveringen het transport naar de Locatie te verzorgen.
1.9	Lossen op plaats van bestemming dient door middel van de eigen losfaciliteiten van de wagen te gebeuren.
1.10	Indien Opdrachtnemer Levering niet kan uitvoeren, staat het Opdrachtgever vrij om gebruik te maken van derden om in de maaltijdvoorziening te kunnen voorzien, zonder recht op schadevergoeding voor de Opdrachtnemer.
1.11	Voor de meting van de kwaliteit dienen twee methodes toegepast te worden om te toetsen of de Opdrachtnemer heeft voldaan aan zijn verplichting tot professionele Dienstverlening: a) Interne kwaliteitsaudit, uitgevoerd door een team van medewerkers van de Opdrachtnemer; b) Externe kwaliteitsaudit, uitgevoerd door een onafhankelijk gecertificeerd extern bureau. De metingen vinden minimaal éénmaal per jaar plaats waarbij de kosten voor rekening zijn van de Opdrachtnemer. De uitkomst van de meting dient minimaal één keer per jaar in de rapportage te worden meegenomen.
1.12	Daar waar de Opdrachtnemer gebruikmaakt op Locatie van de afvalverwerking van de Opdrachtgever, deponeert (personeel van) de Opdrachtnemer het afval, wat samenhangt met de Opdracht, in containers van de Opdrachtgever. Op Locaties waar gescheiden afval wordt ingezameld dient de Opdrachtnemer volledige medewerking te geven aan de gescheiden inzameling.
1.13	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat er op alle distributiepunten waar Opdrachtnemer maaltijden Distribueert een toegespitst HACCP-plan aanwezig is met bijbehorende registratieformulieren.
1.14	De Opdrachtnemer dient in staat te zijn gegevens te verzamelen en vast te leggen waardoor producten volledig te traceren zijn.
1.15	Opdrachtnemer dient, in geval van medische voorschriften, voor individuen op aanvraag een individueel maaltijdpakket samen te stellen. Dit wordt gezien als maatwerk en de Opdrachtgever zal in een dergelijk geval hiervoor separate prijsafspraken maken met de Opdrachtnemer.
1.16	Opdrachtnemer dient bij het bestellen van een warme maaltijd minimaal de mogelijkheid te bieden om dagelijks te kiezen tussen tweemaal vlees, eenmaal vis, eenmaal vegetarisch, eenmaal pasta, eenmaal aardappel en eenmaal rijst. Waarbij de variatie tot uitdrukking moet komen in

	seizoensgebonden producten.
1.17	Opdrachtnemer is verplicht om ten minste 3% van de totale loonsom die Opdrachtnemer aan het COA besteedt, voor zover deze betrekking heeft op de loonkosten, aan te wenden in het kader van social return. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn social returnverplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtnemer de social returnverplichting (deels) overdraagt aan onderaannemers.
1.18	Opdrachtnemer dient enkel gebruik te maken van ruimtes die Opdrachtgever op Locaties beschikbaar stelt voor Opdrachtnemer.

2. Eisen communicatie

Eis	Beschrijving
2.1	Voor de totale looptijd van de Leveringsovereenkomst dient er een centraal contactpersoon bij de Opdrachtnemer te zijn aangesteld. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Leveringsovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers, blijft de centrale contactpersoon het aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer voor het COA.
2.2	De centrale contactpersoon van Opdrachtnemer heeft te allen tijde een vervanger die ook op de hoogte is van alle afspraken en in voorkomende gevallen de gehele dienstverlening kan garanderen.
2.3	Ten minste één keer per kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan met daarin tenminste opgenomen: a) Totale omzet gefactureerd uitgesplitst naar het geleverde, per Locatie; b) Totale omzet onderhanden Opdrachten, nog niet gefactureerd; c) Geregistreerde klachten en afhandeling daarvan; d) Wijzigingen in contactpersonen; e) Ingezette dan wel doorbelaste uren van personeel; f) Additionele kosten per Locatie; g) De meting van de kwaliteit conform eis 1.11.
2.4	Opdrachtnemer dient de volgende gespreksfrequenties aan te houden met Opdrachtgever: a) Eén keer per jaar strategisch overleg; b) Eén keer per kwartaal (4x per jaar) tactisch overleg; c) Naar behoefte operationeel.
2.5	Opdrachtnemer dient voor elk overleg een agenda op te stellen in samenspraak met de Contractmanager.
2.6	Opdrachtnemer dient na een overleg binnen vijf werkdagen (van maandag tot en met vrijdag) notulen aan te leveren van het gevoerde overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

3. Eisen etenswaren

Eis	Beschrijving
3.1	Op alle door de Opdrachtnemer geleverde voorverpakte eet- of drinkwaren staat duidelijk op de omverpakking ten minste: a) Een lijst van ingrediënten (indien het een samengesteld levensmiddel is); b) De hoeveelheid van een ingrediënt of van een categorie van ingrediënten; c) De netto hoeveelheid; d) De datum van de THT, onderscheidenlijk de TGT; e) Een aanwijzing omtrent bewaring en gebruik; f) Gegevens omtrent de producent, verpakker of verkoper; de

	productiepartij (indien THT-/TGT-datum hier niet in voorziet); g) Of het een halalproduct betreft; h) Of het een speciaal dieetproduct betreft; i) Of het een vegetarisch product betreft; j) Allergeneninformatie.
3.2	Alle Portieverpakkingen dienen te zijn voorzien van een identificatie en een THT-/TGT-datum.
	Alle geleverde Artikelen zijn los te bestellen via de webtool, maar ook als combinatie en als individueel Dagpakket.
3.3	De maaltijden, Dagpakketten en verschillende componenten dienen altijd gevarieerd, Halal, volwaardig, gezond en afwisselend te zijn en dienen te voldoen aan de uitgangspunten en richtlijnen voor een goed menu-plan van maaltijden en goede voeding zoals bedoeld door de Gezondheidsraad en vertaald door het Voedingscentrum in de "schijf van vijf" en de bijbehorende richtlijnen. (zie de website van het Voedingscentrum https://www.voedingscentrum.nl/nl/gezond-eten-met-de-schijf-van-vijf/hoeveel-en-wat-kan-ik-per-dag-eten.aspx#adviezen_per_dag_voor_vrouwen_en_mannen).
3.4	Bij de component Broodmaaltijd dienen door Opdrachtnemer ook alternatieve componenten te worden aangeboden, waaronder Turks, Libanees of Arabisch brood, het flat bread.
3.5	Ontbijt- en lunchpakketten en de warme maaltijden dienen aangevuld te kunnen worden met losse componenten waaronder minimaal wordt verstaan water, zuivel- of fruitdranken, chocolademelk, fruit, rauwkostsalades, soepen, desserts en bestek.
3.6	Indien een artikel niet meer leverbaar is, dient de Opdrachtnemer in voorkomend geval in overleg met de bestellende, een vergelijkbaar artikel (in termen van merk, smaak, besteleenheid en basis maateenheid) te leveren, waarvoor maximaal de afgegeven prijs van het oorspronkelijke artikel dient te worden doorbelast.
3.7	Het AVIM-lunchpakket bestaat uit: - Sandwich wit kip - Sandwich bruin kaas - Handfruit - Pakje fruitsap - Draagtasje

4. Eisen aan webtool

Eis	Beschrijving
4.1	De webtool van Opdrachtnemer dient per Locatie toegankelijk te zijn met een per Locatie unieke inlogcode.
4.2	De webtool dient inzicht te geven in de bestelmogelijkheden voor het complete nader overeengekomen assortiment dat de Opdrachtnemer aanbiedt.
4.3	De webtool dient toegankelijk te zijn via een https-verbinding.
4.4	Opdrachtnemer dient de webtool voor 98% beschikbaar te houden op alle dagen van de week (inclusief weekenden en feestdagen) gedurende in ieder geval 16 uur per dag tussen 06:00 en 22:00. Op de overige tijdstippen kan eventueel noodzakelijk onderhoud worden gepland.
4.5	Opdrachtgever zal uiterlijk om 15:00 uur de dag van tevoren het aantal en de samenstelling van de te bestellen Leveringen voor de dag erna doorgeven via de webtool aan de Opdrachtnemer, waarna de Opdrachtnemer de bestelde producten de volgende werkdag (van maandag tot en met vrijdag) aanlevert bij de betreffende Locatie op de nader overeen te komen tijdstippen.
4.6	Iedere individueel bestellende Locatie dient via de webtool inzage te krijgen in:

	a) Een overzicht van het aantal doorgevoerde bestellingen met de bijbehorende informatie over de datum van bestelling, de bijbehorende all-in prijs per artikel en de totaalprijs van alle artikelen; b) Indien van toepassing: Een overzicht van het aantal gewerkte uren per datum t.b.v. de Distributie en de totaalprijs van het aantal gewerkte uren voor de Distributie voor die dag.
4.7	De webtool dient te beschikken over een helpfunctie en een handleiding.
4.8	Opdrachtnemer dient in de webtool de mogelijkheid te bieden om naast de Dagpakketten ook de warme maaltijd, het ontbijt- en lunchpakket, die onderdeel zijn van een Dagpakket, los te bestellen.

5. Eisen aan klachtafhandeling

Eis	Beschrijving
5.1	Opdrachtnemer dient voor het indienen van klachten een mailadres beschikbaar te stellen.
5.2	Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient door de Opdrachtnemer een vervolprocedure te zijn opgestart, die binnen 48 uur door de Opdrachtnemer wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
5.3	Klachten dienen binnen 14 kalenderdagen, vanaf het moment van binnenkomst, volledig afgehandeld te zijn waarbij de locatiemanager van de Locatie een kopie krijgt van de afhandelingsbrief (finale antwoord/brief), tenzij anders wordt overeengekomen.
5.4	Opdrachtnemer dient in het geval van manco's* ter correctie de benodigde producten kosteloos tot uiterlijk 17:00 uur op de opvolgende dag na de melding te leveren, dit geldt ook voor weekenden en feestdagen. *Manco's betreft: a) Producten die over de houdbaarheidsdatum zijn bij aflevering; b) Diepvriesproducten die de houdbaarheidsdatum binnen twee maanden zullen bereiken; c) Producten die niet zijn geleverd maar wel zijn besteld; d) Producten met een zichtbaar beschadigde verpakking bij Levering.

6. Eisen aan Personeel

Eis	Beschrijving
6.1	Het personeel dat Opdrachtnemer inzet op de Locatie dient de Nederlandse taal machtig te zijn.
6.2	Bij afwezigheid (bijvoorbeeld ziekte en/of verlof) zorgt Opdrachtnemer voor tijdige vervanging van personen die voldoen aan de gestelde eisen, waardoor de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht geborgd is. Inwerkkosten voor vervangend personeel kunnen niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.
6.3	Indien de inzet van personen langer is dan zes weken, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG natuurlijk persoon) wordt overgelegd van deze personen. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer.
6.4	Indien de VOG binnen acht weken ná aanvang van de werkzaamheden niet is verstrekt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende personen de toegang tot een Locatie van de Opdrachtgever te weigeren, zonder dat de Opdrachtnemer aanspraak kan maken op een vergoeding van de Opdrachtgever.
6.5	Bij start van de Leveringsovereenkomst dient voor het over te nemen personeel opnieuw een VOG te worden aangevraagd.

6.6	De taken en bevoegdheden van het personeel van Opdrachtnemer dienen door de Opdrachtnemer te zijn vastgelegd. De Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd om het gebruik van de op schrift gestelde taken en verantwoordelijkheden te controleren.
6.7	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst een (geanonimiseerde) opgave van het personeel dat de Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de Leveringsovereenkomst op Locaties van Opdrachtgever indien Opdrachtgever hiernaar vraagt.

7. Eisen aan Tijdelijke grootkeukens

Eis	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer dient een volledig ingerichte* en gebruiksklare Tijdelijke grootkeuken te kunnen leveren, inclusief het transporteren, het plaatsen, het aansluiten, het exploiteren, het demonteren, het afvoeren en het inzetten van personeel dat voldoet aan de eisen van hoofdstuk 7 uit dit Programma van Eisen. <i>*Volledig ingerichte betekent: Een keuken inclusief alle benodigde apparaten, koel- en vriescapaciteit, opslag, personeelsruimte(s), keukenmaterialen, kasten, stellingen en andere inrichting en op verzoek ook; alle apparatuur en materialen voor uitgiftebuffetten en uitgiftepunten.</i>
7.2	Opdrachtnemer dient bij een Tijdelijke grootkeuken ook drankuitgifte, waaronder koffie en thee, te verzorgen indien Opdrachtgever daar behoefte aan heeft.
7.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig gebruik van de Tijdelijke grootkeuken, inclusief schoonmaak en onderhoud volgens de HACCP-norm.
7.4	Opdrachtnemer dient het voorstel voor maaltijdvoorziening vanuit een Tijdelijke grootkeuken te doen in de vorm van een gespecificeerde prijsopgave/offerte, die in elk geval de volgende onderdelen bevat: a) Kosten van transport, plaatsen, aansluiten en weer demonteren en afvoeren van de Tijdelijke grootkeuken en alle apparatuur, materialen en inventaris; b) Huurprijs per maand, inclusief alle apparatuur, materialen en inventaris. De huur van uitgiftebuffetten/uitgiftepunten dienen deel uit te maken van de huurprijs per maand; c) Personeelskosten per dag, uitgedrukt in aantal uren x kosten; d) Kosten per maaltijd; e) Indien uitgevraagd; kosten bestek en servies.
7.5	Opdrachtnemer dient voor de Tijdelijke grootkeukens binnen vijf werkdagen een opstartmanager aan te wijzen, die als contactpersoon kan optreden bij de opstart indien het COA hiernaar vraagt.