



Programma van Eisen

**Openbare Europese Aanbesteding
Bedrijfscatering**

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2024.07.11

Versienr. : 2.0
Status : definitief
Datum : 17 oktober 2025

Gemeente Almere



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
1. Cateringdienstverlening	3
1.1 Bedrijfsrestaurants	3
1.2 Banqueting	6
1.3 Flexibiliteit dienstverlening	10
1.4 Randvoorwaarden	11
2. Personele organisatie	14
2.1 Overname cateringmedewerkers conform cao	14
2.2 Eindverantwoordelijk management	14
2.3 Cateringmedewerkers	15
3. Communicatie en contractmanagement	18
3.1 Communicatie	18
3.2 Meldingen	20
3.3 Signaleringstaken	20
4. MVO	22
4.1 Goed werkgeverschap	22
4.2 Milieu	23
4.3 VGWM-plan	25
5. Kwaliteit en monitoring	27
5.1 Klanttevredenheid	27
5.2 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening	28
5.3 Financieel/bedrijfsvoering	29
5.4 MVO	30
6. Financieel	31
6.1 Facturatie	31
6.2 Indexatie	32
7. Transitie	33
7.1 Implementatiefase	33
7.2 Exit procedure	33

1. CATERINGDIENSTVERLENING

De cateringdienstverlening bestaat uit een aantal verschillende onderdelen die in de volgende paragrafen nader worden uitgewerkt.

1.1 Bedrijfsrestaurants

De specificaties met betrekking tot de invulling en uitvoering van de cateringdienstverlening in de bedrijfsrestaurants zijn per locatie uitgewerkt in ***Bijlage 03. Dienstverleningsmatrix***. Een nadere toelichting en omschrijving van de betreffende locaties is opgenomen in de Aanbestedingsleidraad.

1.1.1 Openingstijden

Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer een minimale openingstijd van het bedrijfsrestaurant per locatie, zoals opgenomen in ***Bijlage 03. Dienstverleningsmatrix***.

Buiten de minimale openingstijden mag Opdrachtnemer de bedrijfsrestaurants voor eigen rekening en risico langer openen om bijvoorbeeld ontbijt of versnaperingen aan te bieden. Opdrachtnemer dient een wijziging in openingstijden gedurende de looptijd van de Overeenkomst altijd vooraf ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever.

1.1.2 Openingsdagen

Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever bedraagt gemiddeld 255 dagen. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt.

De locaties van Opdrachtgever zijn in principe in weekenden en op feestdagen gesloten, maar incidenteel en op aanvraag kan het voorkomen dat de locaties ook op zaterdag, zondag en/of een feestdag open zijn.

Verplichte feestdagen zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Dit betreft:

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| • Nieuwjaarsdag | 1 januari |
| • Tweede Paasdag | elk jaar andere datum |
| • Koningsdag | 27 april |
| • Hemelvaartsdag | elk jaar andere datum |
| • Tweede Pinksterdag | elk jaar andere datum |
| • Eerste Kerstdag | 25 december |
| • Tweede Kerstdag | 26 december |

Op de verplichte feestdagen is de locatie van Opdrachtgever gesloten. Er is dan geen dienstverlening aanwezig in het pand.

Bevrijdingsdag is een optionele vrije dag en valt uitsluitend onder de sluitingsdagen indien dit op basis van de voor Opdrachtgever geldende cao als zodanig is vastgesteld. In dat geval zijn de locaties gesloten en is dienstverlening door Opdrachtnemer op die dag niet vereist.

1.1.3 Assortiment

Opdrachtgever eist een gezond, gevarieerd en duurzaam aanbod te krijgen. In hoofdstuk 4.2.3 wordt nader toegelicht wat Opdrachtgever hieronder verstaat. Opdrachtnemer zorgt voor afwisseling in het assortiment. Bij de samenstelling van het menu wordt door Opdrachtnemer gezocht naar lokale en

seizoensgebonden producten en gerechten. In 4.2.3 wordt nader toegelicht wat Opdrachtgever onder lokale ondernemers en producten verstaat.

1.1.3.1 Assortiment Stadhuis

Het assortiment voor het restaurant in het Stadhuis dient te bestaan uit een dagelijks verkrijgbaar basisassortiment, aangevuld met een midden- en luxe assortiment waarvan de inhoud vrij in te vullen is door Opdrachtnemer, binnen onderstaande voorwaarden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat een gevarieerd en gezond assortiment aan producten wordt aangeboden. Verse en gezonde producten dienen gepromoot te worden, denk bijvoorbeeld aan presentatie van de producten of prijsstelling.

Basisassortiment Stadhuis

In het basisassortiment dienen de gebruikelijke lunchproducten opgenomen te zijn. Het basisassortiment dient ongeveer 30% van het gehele assortiment te beslaan. De inhoud van het basisassortiment en de verkoopprijs is vastgesteld door Opdrachtgever en moet minimaal bestaan uit producten die opgenomen zijn in **Tabel 1: Basisassortiment productlijst**.

Product	Prijs
Boterham (bruin)	€ 0,16
Halvarine (plantaardig)	€ 0,16
Roomboter	€ 0,10
Verschillende soorten kaas (minimaal jong en jong belegen)	€ 0,52
Zoet beleg	€ 0,37
Halfvolle melk, karnemelk en plantaardige melk	€ 1,17
Gekookt ei	€ 0,53
Basissoep gebonden	€ 1,17
Basissoep helder	€ 0,74
Handfruit	€ 0,96
Snoepgroente	€ 0,96

TABEL 1: BASISASSORTIMENT PRODUCTLIJST

Middenassortiment Stadhuis

In het middenassortiment dienen de overige lunchproducten, die niet onder het basisassortiment of luxeassortiment vallen, opgenomen te zijn. Het middenassortiment dient ongeveer 50% van het gehele assortiment te beslaan en is in te vullen naar eigen inzicht. De opdrachtgever schrijft voor dit assortiment geen vast opslagpercentage voor. De cateraar hanteert voor dit assortiment een redelijk opslagpercentage, waarbij het huidige bestedingsbedrag per lunchgebruiker als referentie geldt. Indien de opdrachtgever vaststelt dat het door de cateraar toegepaste opslagpercentage leidt tot een onredelijke prijsontwikkeling of in strijd is met de uitgangspunten van deze overeenkomst, is de opdrachtgever gerechtigd de cateraar te verzoeken dit opslagpercentage aan te passen. In dat geval is de cateraar gehouden om in overleg met de opdrachtgever tot een herziening van het opslagpercentage te komen voor de betreffende producten.

Luxeassortiment Stadhuis

In het luxeassortiment dienen de minder gezonde lunchproducten opgenomen te zijn. Het luxeassortiment dient ongeveer 20% van het gehele assortiment te beslaan en is door Opdrachtnemer in te vullen naar eigen inzicht. De opdrachtgever schrijft voor dit assortiment geen vast

opslagpercentage voor. De cateraar hanteert voor dit assortiment een redelijk opslagpercentage, waarbij het huidige bestedingsbedrag per lunchgebruiker als referentie geldt.

Indien de opdrachtgever vaststelt dat het door de cateraar toegepaste opslagpercentage leidt tot een onredelijke prijsontwikkeling of in strijd is met de uitgangspunten van deze overeenkomst, is de opdrachtgever gerechtigd de cateraar te verzoeken dit opslagpercentage aan te passen. In dat geval is de cateraar gehouden om in overleg met de opdrachtgever tot een herziening van het opslagpercentage te komen voor de betreffende producten.

Onder het luxeassortiment verstaat Opdrachtgever onder meer:

- Gefrituurde snacks;
- Producten met een hoog (ongezond) vetpercentage;
- Producten met een hoog (ongezond) suikergehalte.

Producten met een ongezond hoog suikergehalte zijn vooral producten met meer dan 5 gram suiker per 100 gram (zoals frisdrank, snoep en koek). Producten met een ongezond hoog vetgehalte bevatten veel verzadigd vet (meer dan circa 1,5 g/100 g) en/of totaal vet boven de vetarme grens van 3 g/100 g. Deze producten passen niet binnen de Schijf van Vijf en verhogen risico's zoals overgewicht en hart- en vaatziekten.

1.1.3.2 Assortiment De Steiger

Op locatie De Steiger dient het assortiment afgestemd te worden op de gebruikers van deze locatie. Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de invulling van het aanbod. Het assortiment voor het restaurant dient te bestaan uit een dagelijks verkrijgbaar basisassortiment, aangevuld met een middenassortiment waarvan de inhoud vrij in te vullen is door Opdrachtnemer, binnen onderstaande voorwaarden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat een gevarieerd en gezond assortiment aan producten wordt aangeboden. Verse en gezonde producten dienen gepromoot te worden, denk bijvoorbeeld aan presentatie van de producten of prijsstelling.

Basisassortiment De Steiger

In het basisassortiment dienen de gebruikelijke lunchproducten opgenomen te zijn. Het basisassortiment dient ongeveer 40% van het gehele assortiment te beslaan. De inhoud en de verkoopprijs van het basisassortiment is vastgesteld door Opdrachtgever en moet minimaal bestaan uit producten die opgenomen zijn in **Tabel 1: Basisassortiment productlijst**, die wordt weergegeven in hoofdstuk 1.1.3.1.

Middenassortiment De Steiger

In het middenassortiment dienen de overige lunchproducten, die niet onder het basisassortiment vallen, opgenomen te zijn. Het middenassortiment dient ongeveer 60% van het gehele assortiment te beslaan en is in te vullen naar eigen inzicht. De cateraar hanteert voor dit assortiment een redelijk opslagpercentage, waarbij het huidige bestedingsbedrag per lunchgebruiker als referentie geldt. Indien de opdrachtgever vaststelt dat het door de cateraar toegepaste opslagpercentage leidt tot een onredelijke prijsontwikkeling of in strijd is met de uitgangspunten van deze overeenkomst, is de opdrachtgever gerechtigd de cateraar te verzoeken dit opslagpercentage aan te passen. In dat geval is de cateraar gehouden om in overleg met de opdrachtgever tot een herziening van het opslagpercentage te komen voor de betreffende producten.

1.1.4 Beschikbaarheid assortiment

Opdrachtnemer garandeert dat alles van het basisassortiment gedurende de volledige openingstijden 100% beschikbaar is. Het midden- en luxe assortiment dient 100% aanwezig te zijn tot een half uur voor het eindigen van de lunchperiode.

Voor zowel locatie De Steiger als het Stadhuis geldt dat producten die om 13:45 uur niet zijn verkocht en anders zouden worden weggegooid, tot 14:00 uur voor de helft van de verkoopprijs aan gebruikers mogen worden aangeboden.

1.1.5 Stimuleren gezonde voeding

Opdrachtgever streeft ernaar dat ongezonde snacks en voeding zo min mogelijk worden gepromoot en dat medewerkers juist worden gestimuleerd om te kiezen voor gezonde opties. Dit dient onder andere door een hoge prijs toe te passen, waarbij ongezonde producten relatief duurder worden aangeboden ten opzichte van gezonde alternatieven en door de presentatie en beschikbaarheid van gezonde voeding aantrekkelijker te maken.

Daarnaast wordt Opdrachtnemer gestimuleerd om bij de bereiding van producten en snacks op beide locaties zoveel mogelijk gebruik te maken van gezondere bereidingsmethoden, zoals het gebruik van een oven in plaats van een frituur. In het kader van duurzaamheid en gezondheid wordt verwezen naar hoofdstuk 4.2.3. waar uitgangspunten met betrekking tot het assortiment staan beschreven.

1.1.6 Gratis verstrekkingen

De volgende producten worden gratis verstrekt door Opdrachtnemer, uitsluitend tijdens de openingstijden van de bedrijfsrestaurants:

- Peper en zout;
- Servetjes;
- ~~Smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.);~~
- ~~Mayonaise en andere sauzen;~~
- Fruitwater;
- Tandenzokers.

1.1.7 Kassa's en geldverkeer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geldverkeer, de aanschaf/onderhoud van de kassa's en alle benodigdheden op het gebied van dataomgeving. De huidige kassa's zijn in eigendom van huidige cateraar. Deze kunnen niet overgenomen worden. Alle kosten voor beheer en afdracht zijn voor rekening van Opdrachtnemer, deze dienen te worden opgenomen in de restaurantkosten.

Op dit moment is er sprake van bemande kassa's waar met pin en contactloos betaald kan worden. Contant betalen is niet mogelijk. In **Bijlage 03. Dienstverleningsmatrix** is weergegeven welke locaties over welke kassa's en betaalwijze beschikken.

1.2 Banqueting

De arrangementen zoals in dit hoofdstuk beschreven zijn opgenomen in **Bijlage 02. Prijzenblad**. De genoemde aantallen zijn uitsluitend indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever wijst erop dat de afname gedurende de eerste looptijd van de overeenkomst naar verwachting lager zal uitvallen, als gevolg van intern beleid. Opdrachtgever wijst erop dat dit in de

toekomst kan wijzigen, waardoor de afname weer kan toenemen en kan fluctueren. Opdrachtnemer dient hier flexibel op in te spelen en rekening te houden met variaties in de feitelijke vraag.

Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van publieksevenementen in de Gemeente Almere.

1.2.1 Vergader- en lunchservice

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het verzorgen van de vergader- en lunchservice. Dit omvat de volgende dienstverlening:

- Vergader- en lunchservice is mogelijk op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur;
- Opdrachtnemer dient de bestelde producten en het benodigde servies klaar te zetten en na de vergadering weer op te halen. Het klaarzetten van de vergader-/lunchservice vindt maximaal 15 minuten en minimaal 5 minuten plaats voordat de vergadering aanvangt;
- De cateringmedewerker(s) dienen de vergadering zo min mogelijk te verstoren. Het ophalen na afloop van een vergadering gebeurt direct na afloop van de vergadering;
- Vergaderservice en -lunch wordt uitsluitend geserveerd in de vergaderzalen;
- De minimale bestelgrootte van vergaderservices (vergaderarrangement) is 10 personen;
- De minimale bestelgrootte van vergaderlunches (luncharrangement) is 10 personen;
- Opdrachtnemer zorgt er bij wijziging voor dat minimaal één week van tevoren de vergadermenu's bekend zijn, zodat ze opgenomen kunnen worden in de banquetingmap;
- Aanvragen voor vergader- en lunchservice komen binnen via Planon.

Opdrachtgever vraagt minimaal de volgende vergaderarrangementen:

- Standaard koffieservice: koffie of thee (1,5 per persoon), suiker, zoetjes, koffiemelk en glas water.

Opdrachtgever vraagt minimaal een basis luncharrangement:

- Het arrangement bestaat standaard uit twee belegde broodjes per persoon, waarbij keuze geboden wordt uit zowel harde als zachte broodjes met gevarieerd assortiment aan belegsoorten en broodsalades waarbij de vegetarische opties worden gestimuleerd;
 - Per afname van het arrangement wordt de mogelijkheid geboden om te variëren in het beleg, met inachtneming van het totaal van twee broodjes per persoon. Opdrachtgever zal dit vooraf communiceren tijdens het bestellen van het luncharrangement;
- Het arrangement wordt aangevuld met één stuk vers fruit per persoon en verse jus.

1.2.2 Losse afname

Opdrachtnemer biedt aanvullend op de genoemde arrangementen een mogelijkheid tot losse afname van producten. Deze producten kunnen tussen 08:00 en 18:00 worden besteld. Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk gebruik te maken van leveranciers binnen de regio Gemeente Almere. Opdrachtnemer vraagt minimaal de volgende producten:

- Verpakte koeken (zoals bijvoorbeeld kokosmakronen of gevulde koeken);
- Gebak.

1.2.3 Evenementen

Opdrachtgever heeft regelmatig recepties. Voor recepties geldt een receptieduur van circa twee uur. De recepties vinden meestal plaats tussen 16.00 en 18.00 uur. De minimale bestelgrootte van een borrelkar- of arrangement is 15 personen. Voor de coördinatie en afstemming van catering ten behoeve

van evenementen dient Opdrachtnemer contact op te nemen met het evenementenbureau van Opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft regelmatig borrels en recepties waarvoor de onderstaande standaardarrangementen als uitgangspunt worden gehanteerd.

Borrelkar:

- Exclusief bediening;
- Mix van koude hapjes, ook vegetarisch. Gemiddeld drie hapjes per persoon;
- Mix van nootjes en chips;
- Dranken: water en frisdrank (3 consumpties per persoon).

Het klaarzetten van de borrelkar dient plaats te vinden maximaal 5 minuten vóór aanvang van de receptie, of uiterlijk binnen 15 minuten na de start van de receptie. Na afloop van een receptie dient de borrelkar uiterlijk aan het einde van de werkdag te worden opgehaald. Indien een receptie na afloop van de reguliere werkdag plaatsvindt en het cateringpersoneel van Opdrachtnemer niet meer aanwezig is, wordt van Opdrachtgever verwacht dat medewerkers de borrelkar op een nette wijze achterlaten. Opdrachtnemer voorziet hiervoor in afsluitbare bakken waarin overgebleven hapjes kunnen worden opgeborgen, zodat voedsel veilig kan worden bewaard gedurende de nacht en overlast door plaagdieren wordt voorkomen. Opdrachtnemer haalt de borrelkar en toebehoren op de eerstvolgende werkdag op en verzorgt de afwas.

De minimale bestelgrootte voor een Borrelkar bedraagt 15 personen.

Borrelarrangement:

- Inclusief bediening;
- Inclusief op- en afbouw en afwas;
- Hapjes worden uitgeserveerd tenzij anders afgesproken;
- Mix van warme- en koude hapjes, ook vegetarisch. Gemiddeld drie hapjes per persoon;
- Mix van nootjes en chips;
- Dranken: bier, wijn, water en frisdrank (3 consumpties per persoon).

Opdrachtnemer dient een offerte voor het aanbieden van standaard arrangementen binnen vijf werkdagen na de aanvraag gereed te hebben.

De minimale bestelgrootte van een Borrelarrangement bedraagt 15 personen.

1.2.4 Maatwerk

Naast de opgenomen banquetingarrangementen in de banquetingmap dient Opdrachtnemer op aanvraag tevens maatwerk te leveren voor specifieke banqueting verzoeken en evenementen. Dit kan onder andere bestaan uit het verzorgen van bittergarnituren, buffetten of andere cateringonderdelen die niet standaard in de arrangementen zijn opgenomen. Dit betreft onder andere jaarlijks terugkerende evenementen, zoals de Lintjesregen.

Afstemming rondom maatwerk vindt plaats met Opdrachtgever en in voorkomende gevallen rechtstreeks met medewerker van Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt, op basis van voorafgaand overleg met de aanvrager, een gedetailleerde offerte uit binnen vijf werkdagen na de aanvraag. In de offerte zijn alle door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en het te leveren serviceniveau

omschreven, alsmede de door te belasten overige kosten. De personeelstarieven zijn conform de gecontracteerde uurtarieven. Opdrachtnemer vervult een proactieve rol in het vertalen van frequenter voorkomende maatwerkactiviteiten in arrangement met een vaste verrekenprijs per persoon. Op deze wijze is vooraf transparant welke producten tegen welk kwaliteits- en prijsniveau de afnemer kan verwachten. De banquetingmap dient klaar te zijn bij de start van het contract.

1.2.5 De Raad

De gemeenteraad van Almere bestaat uit 45 raadsleden, die samen met 32 fractieassistenten het stadsbestuur vormen. Daarnaast kent De Raad diverse raadswerkgroepen en thematische overlegstructuren die zich richten op specifieke beleidsvelden. De Raad vergadert wekelijks in de zogenoemde Politieke Markt, waarin onderwerpen worden besproken en besluiten worden voorbereid. Tijdens vakantieperiodes vinden deze vergaderingen doorgaans niet plaats. Een kalender van wanneer deze vergaderingen plaatsvinden is weergegeven in *Bijlage 14. Jaarplanning Politieke Markt*.

1.2.6 Vergaderservice

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van water op tafel tijdens raadsvergaderingen, waaronder de bijeenkomsten van de Politieke Markt. Dit betreft het tijdig klaarzetten van karaffen of flessen water inclusief bijbehorende glazen. Glazen dienen te worden geplaatst op de vergadertafels in de daarvoor bestemde ruimten. Het aantal glazen dient afgestemd te zijn op het aantal deelnemers.

Opdrachtnemer zorgt tevens voor het afruimen en reinigen van de materialen na afloop van de vergadering. Eventuele specifieke wensen met betrekking tot presentatie of locatie-inrichting worden voorafgaand aan de vergaderavond afgestemd met Opdrachtgever.

1.2.7 Evenementen

Na afloop van de Politieke Markt vindt een borrel plaats voor raadsleden, collegeleden en overige genodigden. Deze bijeenkomsten worden beschouwd als evenementen en vinden doorgaans plaats buiten de reguliere openingstijden van de cateringvoorzieningen. Voor de coördinatie en afstemming van catering ten behoeve van evenementen dient Opdrachtnemer contact op te nemen met het evenementenbureau van Opdrachtgever.

Voor de borrels en recepties die onder deze evenementen vallen, worden dezelfde standaardarrangementen zoals in hoofdstuk 1.2.3 beschreven als uitgangspunt gehanteerd.

1.2.8 Warme maaltijden

Opdrachtgever bestelt op wekelijkse basis warme maaltijden ten behoeve van raadsactiviteiten. Binnen deze dienstverlening wordt onderscheid gemaakt in twee vormen van warme maaltijdvoorziening: overbruggingsmaaltijden en maaltijden in buffetvorm.

Overbruggingsmaaltijden

Overbruggingsmaaltijden zijn bedoeld voor raadsleden en andere betrokkenen die zich tussen werk en vergaderactiviteiten op het Stadhuis begeven. Deze maaltijden worden op aanvraag verstrekt en dienen geschikt te zijn om gemakkelijk mee te nemen en te consumeren. De aanvraag voor een overbruggingsmaaltijd verloopt via het e-mailadres van het evenementenbureau van Opdrachtgever. In de aanvraag wordt vermeld voor wie de maaltijd bestemd is.

Buffetvorm - Politieke Markt

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij warme maaltijden in buffetvorm inclusief dessert serveert aan de medewerkers die deelnemen aan de Politieke Markt. De samenstelling van het buffet dient afgestemd te worden op de behoefte van een diverse gebruikersgroep. Daarbij is het van belang dat er sprake is van een gevarieerd assortiment met de keuze uit twee opties waarvan één vegetarisch is en de andere optie dient halal te zijn. Het buffet dient aangeboden te worden vanaf 17:00 uur tot 18:30 uur.

Opdrachtnemer dient voor de levering van het buffet, inclusief het dessert, structureel samen te werken met lokale leveranciers. In hoofdstuk 4.2.3 is toegelicht wat Opdrachtgever onder lokale leveranciers verstaat. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en de coördinatie van de maaltijden, de afstemming met de betrokken leveranciers en ondernemers, alsmede voor de presentatie en uitgifte van het buffet op de locatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hierbij met regelmaat te rouleren tussen verschillende lokale leveranciers, om een brede vertegenwoordiging van het lokale aanbod te waarborgen.

Voor de warme maaltijden in buffetvorm geldt dat voor minimaal 50% van de Politieke Markten de inhoud van de buffetten geheel afkomstig dient te zijn uit samenwerkingen met lokale leveranciers, zoals hierboven beschreven. Het overige percentage van het serveren van de buffetten wordt Opdrachtnemer de mogelijkheid geboden om de warme maaltijden in buffetvorm in eigen beheer te verzorgen, mits dit aan de uitgangspunten voldoen zoals eerder beschreven ten aanzien van de kwaliteit en diversiteit.

1.2.9 Reserveringstermijnen

Voor het bestellen, wijzigen en annuleren van vergader- en lunchservice, recepties en evenementen gelden de onderstaande termijnen voor de medewerkers van Opdrachtgever.

Te verlenen service	Reserveringstermijn	Annuleringstermijn
Vergaderarrangement (mogelijk vanaf 10 personen)	Uiterlijk de werkdag voorafgaand aan de te verlenen service voor 13.00 uur	Minimaal 2 uur van tevoren
Luncharrangement (Vanaf 10 personen)	Uiterlijk de werkdag voorafgaand aan de te verlenen service voor 13.00 uur	Minimaal 2 uur van tevoren
Borrelkar (mogelijk vanaf 15 personen)	Uiterlijk de werkdag voorafgaand aan de te verlenen service voor 13.00 uur	Minimaal 2 uur van tevoren
Borrelarrangement (minimaal 15 personen)	3 werkdagen van tevoren	Minimaal 48 uur van tevoren
Maatwerk en warme maaltijden	Op aanvraag	Minimaal 72 uur van tevoren

TABEL 2: RESERVERINGSTERMIJNEN

Indien een banquetingactiviteit binnen het annuleringstermijn wordt geannuleerd en Opdrachtnemer heeft aantoonbaar redelijke kosten gemaakt, mogen deze kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.

1.3 Flexibiliteit dienstverlening

Opdrachtnemer biedt een hoge mate van flexibiliteit in de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in staat is om op- of af te schalen, afhankelijk van wisselende omstandigheden, zoals fluctuaties in de bezoekersaantallen van het bedrijfsrestaurant of de

banqueting- en evenementendiensten. De continuïteit en overeengekomen kwaliteit van de dienstverlening dienen hierbij te allen tijde gewaarborgd te zijn.

Indien de gewijzigde bezoekersaantallen in de bedrijfsrestaurants een structureel karakter krijgen (dat wil zeggen wanneer deze langer dan drie opeenvolgende maanden voortduren), wordt de aanneemsom in overleg met Opdrachtnemer aangepast. Deze aanpassing wordt schriftelijk vastgelegd.

1.4 Randvoorwaarden

1.4.1 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de Warenwet. Opdrachtnemer dient te beschikken over een voedselveiligheidssysteem gebaseerd op de HACCP-systematiek en ervoor te zorgen dat deze aantoonbaar wordt nageleefd. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat medewerkers van Opdrachtgever die betrokken zijn bij de cateringdienstverlening adequaat worden geïnformeerd over de relevante HACCP-richtlijnen, zodat ook zij op de hoogte zijn van de geldende voedselveiligheidsvoorschriften. Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijk functionerend systeem van interne beheersing, interne controle en externe controle op haar bedrijfsvoering met als doel de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (inclusief de van toepassing zijnde hygiënecodes) na te leven en de risico's met betrekking tot voedselveiligheid zo veel mogelijk te beheersen.

1.4.2 Promotie en huisstijl

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankleding van de uitgiftebuffetten, de presentatie van de aangeboden producten en de promotie van het assortiment.

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan Opdrachtnemer inzake informatieverstrekking aan de consument:

- Reclame en promotie: Opdrachtnemer dient voor het ophangen van reclame- en promotiemateriaal van producten etc. schriftelijk toestemming te krijgen van Opdrachtgever. Promotie van ongezonde producten is niet toegestaan. Enkel producten die voldoen aan de criteria van 'betere keuzes' volgens de Richtlijnen van Schijf van Vijf mogen worden gepromoot;
- Product labeling: Voor zover praktisch uitvoerbaar zorgt opdrachtnemer ervoor dat er duidelijke productinformatie beschikbaar is in het restaurant. Daarbij wordt nadrukkelijk ingezet op het stimuleren van gezonde keuzes, bijvoorbeeld door het gebruik van een eigen 'gezonde keuze'-icoon of andere herkenbare signaleringen. Uiteraard wordt voldaan aan alle geldende wettelijke eisen rondom productinformatie en labeling;
- Productprijzen: Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de prijzen per product gecommuniceerd worden, zodat de gast zicht heeft op de prijzen van de verschillende producten.

1.4.3 Inrichting, beheer en onderhoud

Ten aanzien van de inrichting, het beheer en onderhoud zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Alle benodigde ruimten, zoals uitgifte- en voorbereidingsruimten, apparatuur, evenals infrastructuur ten behoeve van vuilafvoer, worden zonder kosten door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer verplicht zich deze faciliteiten naar beste vermogen te beheren;

- Alle benodigde nutsvoorzieningen zoals water, gas en elektriciteit worden door Opdrachtgever om niet ter beschikking gesteld, waarbij Opdrachtgever onevenredig hoog verbruik zal melden en bij Opdrachtnemer in rekening zal brengen;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van exploitatiemiddelen en draagt zorg voor een verbruiksadministratie van servies, bestek, glaswerk en overige materialen. Jaarlijks inventariseert Opdrachtnemer deze exploitatiemiddelen, en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. In deze jaarlijkse begrotingsronde geeft Opdrachtnemer een onderbouwd advies ten aanzien van vervanging en/of uitbreiding van de exploitatiemiddelen. Zonder toestemming van Opdrachtgever mag er niets worden besteld aan exploitatiemiddelen;
- Opdrachtgever stelt het gebruik van EHBO-voorzieningen en een calamiteitenplan op locatie ter beschikking. De cateringmedewerkers zijn op de hoogte van de specifieke BHV- afspraken en handelen hiernaar;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle op de ruimten, apparatuur en infrastructuur, zodat deze voldoen aan de wettelijke normen. Opdrachtnemer heeft hieromtrent een signaleringsplicht en indien deze niet voldoen dient Opdrachtnemer dit schriftelijk onderbouwd aan te leveren richting Opdrachtgever. Daarnaast gelden de Bouw- en inrichtingseisen en hygiëne-eisen zoals in de VENECA handboeken gesteld;
- Opdrachtgever is financieel verantwoordelijk voor noodzakelijk onderhoud, reparaties en vervangingen aan de installaties. Reparaties of vervanging naar aanleiding van onkundig gebruik van Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De signaalfunctie en het coördineren van de reparatie van technische mankementen van de ter beschikking gestelde apparatuur ligt bij Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde, afsluitbare opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken.

1.4.4 ICT

Ten aanzien van ICT met betrekking tot de cateringdienstverlening zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Opdrachtgever stelt twee vaste werkplekken (laptops) beschikbaar op de hoofdlocatie, bedoeld voor gebruik door medewerkers van Opdrachtnemer. Deze werkplekken worden onder meer gebruikt voor het raadplegen van meldingen in het facilitair managementsysteem (FMIS) Planon en voor overige digitale communicatie;
- Opdrachtnemer ontvangt accounts van Opdrachtgever voor de medewerkers die in Planon dienen te werken. Toegang tot Planon vindt plaats via Single Sign On;
- Opdrachtnemer ontvangt een e-mailbox van Opdrachtgever voor communicatie over de cateringdienstverlening. Deze mailbox wordt ingericht als groepsaccount, waarbij minimaal drie medewerkers van Opdrachtnemer toegang hebben: de cateringmanager, de assistent-manager en een derde aangewezen medewerker die waarneemt bij afwezigheid;
- Opdrachtnemer dient zelf printfaciliteiten te organiseren (indien nodig/van toepassing).

1.4.5 Schoonmaak

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- De dagelijkse schoonmaak van alle bij Opdrachtnemer in beheer zijnde ruimten, waaronder keukenruimten, uitgifteruimten en opslagruimten, inclusief afzuigroosters van het afzuigstelsel en uitgezonderd ramen, plafonds en verlichtingsarmaturen;
- In bovengenoemde ruimten dient Opdrachtnemer, conform de cao contractcatering, de wanden tot 1,80 meter hoogte schoon te houden;

- De dagelijkse schoonmaak van keuken- en uitgiftematerialen en apparatuur, alsmede transportmaterialen van de cateringdienst;
- De dagelijkse schoonmaak van de vloeren achter de counter, het buffet, uitgifte en zitgedeelte;
- Het kruimelvrij maken en vochtig afnemen van de tafels en stoelen in de restaurantruimte gedurende en direct na de openingstijden;
- De dagelijkse afvoer en scheiding van afval uit de keukens en restauratieve ruimten naar de daarvoor bestemde afvalwagens;
- Schoonmaken en ontdooien van koelkasten en vriezers, conform frequentie zoals beschreven in hygiënecode;
- De jaarlijkse dieptereiniging en het grootonderhoud aan apparatuur door hiertoe gespecialiseerde bedrijven. De verantwoordelijkheid voor de jaarlijkse uitvoering ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever sluit contracten hiervoor af met gespecialiseerde bedrijven. Communicatie met de leveranciers van apparatuur bij storingen en de eerstelijns opvang bij storingen is de taak en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

1.4.6 Afruimen

De lunchgebruikers brengen na afloop van de lunch zelf hun gebruikte materialen naar de afruimunits en sorteren deze uit. De gebruikte materialen en serviesgoed voor de vergaderingen worden door de Opdrachtnemer teruggebracht naar de afruimunits, tenzij Opdrachtnemer niet aanwezig is. Dan brengt de gebruiker de gebruikte materialen en serviesgoed terug naar de afruimunits.

Opdrachtnemer zorgt voor het afruimen en verwerken bij eventuele recepties en overige evenementen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afwassen van herbruikbare bekertjes. Medewerkers van Opdrachtgever leveren de bekertjes in op een door Opdrachtnemer aangewezen locatie. In ***Bijlage 03. Dienstverleningsmatrix*** is weergegeven op welke locaties het afwassen van deze bekertjes betreft.

2. PERSONELE ORGANISATIE

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

2.1 Overname cateringmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers, welke opgevraagd kunnen worden bij Opdrachtgever. Deze bijlage zal geen onderdeel zijn van de publicatie en uitsluitend op verzoek beschikbaar worden gesteld aan de geïnteresseerde marktpartijen. Indien de geïnteresseerde marktpartij **Bijlage 15. Catering Personeelsgegevens** wenst te ontvangen, verzoeken wij u om dit via de berichtenmodule van TenderNed kenbaar te maken. Na ontvangst van dit verzoek zal deze bijlage rechtstreeks worden verzonden aan de geïnteresseerde marktpartij.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

2.2 Eindverantwoordelijk management

Voor een professionele en betrouwbare uitvoering van de cateringdienstverlening stelt Opdrachtgever eisen (zie de paragrafen hieronder) aan de personele organisatie van Opdrachtnemer. In dit kader wordt onderscheid gemaakt tussen de rol van de overkoepelend cateringmanager en het leidinggevend personeel op locatie. Beide functies zijn cruciaal voor de dagelijkse uitvoering en de borging van kwaliteit, continuïteit en communicatie.

2.2.1 Overkoepelend cateringmanager

De cateringdienstverlening staat onder regie van een overkoepelend cateringmanager, die fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze functionaris is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening, de bewaking van de afgesproken kwaliteit en de centrale afstemming met Opdrachtgever. De cateringmanager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst en is in staat hierover inhoudelijk te communiceren. Er vindt periodiek overleg plaats met Opdrachtgever over de voortgang en uitvoering van de dienstverlening. De cateringmanager dient de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk te beheersen en is bereikbaar per e-mail en telefonisch voor operationele afstemming.

Opdrachtgever dient voorafgaand aan de aanstelling of wijziging van deze functie schriftelijk te worden geïnformeerd. De betreffende persoon wordt ter goedkeuring voorgesteld aan Opdrachtgever. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de cateringmanager draagt Opdrachtnemer zorg voor een passende vervanger, waarbij Opdrachtgever tijdig wordt geïnformeerd over de vervangingsperiode en de vervangende contactpersoon. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede overdracht en inwerkperiode; eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, komen voor rekening van Opdrachtnemer. Het is mogelijk dat de overkoepelend cateringmanager tevens optreedt als leidinggevende op de locatie Stadhuis. In dit geval combineert deze functionaris de centrale coördinerende rol met de operationele aansturing op de hoofdlocatie. Opdrachtgever staat open voor deze invulling, mits de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening op alle locaties gewaarborgd blijft.

2.2.2 Leidinggevend personeel

Op de locaties van Opdrachtgever wordt de uitvoering van de cateringdienstverlening dagelijks aangestuurd door leidinggevend personeel van Opdrachtnemer. Deze functionaris is verantwoordelijk voor de directe operationele aansturing van het uitvoerend personeel en ziet toe op de naleving van de dagelijkse werkzaamheden conform de gemaakte afspraken. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat leidinggevend personeel op alle locaties beschikt over een geldig SVH-diploma (Sociale Hygiëne), conform de geldende wet- en regelgeving en de eisen die daaraan worden gesteld. Hiermee wordt geborgd dat het leidinggevend personeel beschikt over de juiste kennis met betrekking tot alcoholbeleid, veiligheid, hygiëne en gastvrijheid. De leidinggevende beschikt over voldoende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, is representatief, en treedt op als aanspreekpunt op de werkvloer.

De leidinggevende voert diens werkzaamheden uit binnen de kaders en instructies die zijn afgestemd met de overkoepelend cateringmanager. In geval van afwezigheid zorgt Opdrachtnemer voor adequate vervanging, zodat de continuïteit van de dienstverlening op locatie gewaarborgd blijft.

2.3 Cateringmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

2.3.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- Medewerkers dienen minimaal de basistraining cateringmedewerker te hebben gevolgd. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het opleiden van personeel;
- Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze cateringwerkzaamheden te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtgever te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
 - Onder professionele cateringwerkzaamheden verstaat Opdrachtnemer onder andere:
 - Goed met een dienblad kunnen lopen;
 - Goede horeca vaardigheden zoals gastvrij, efficiëntie, professionele houding, etc;
 - Letten op horeca-etiquette;
- Het beheersen van de Nederlandse taal door de medewerkers op A2-niveau met een passend vocabulaire;
- De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;

- Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- Alle medewerkers dienen de veiligheidsvoorschriften te volgen en handhaven;
- De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

2.3.2 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtgever hecht waarde aan een representatieve uitstraling van het personeel tijdens gemeentelijke evenementen. In dat kader eist Opdrachtgever dat Opdrachtnemer beschikt over een tweede kledinglijn, specifiek bedoeld voor inzet bij bijzondere evenementen. Deze kledinglijn dient qua uitstraling en verzorging aan te sluiten bij de representatieve aard van bijzondere evenementen en zichtbaar onderscheid te maken met de reguliere werkkleding. Opdrachtgever geeft aan bij de aanvraag van het evenement of deze tweede kledinglijn van toepassing is.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

2.3.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Nieuwe medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

Medewerkers dienen een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk en dient deze te delen met Opdrachtnemer.

2.3.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk

gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra inzet van een leidinggevende te organiseren om de gevraagde kwaliteit van de dienstverlening tijdens deze periodes te kunnen waarborgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de cateringmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de catering op de locaties.

2.3.5 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken.

3. COMMUNICATIE EN CONTRACTMANAGEMENT

Voor een optimale invulling van de dienstverlening eist Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

3.1 Communicatie

3.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Eenmalig	Implementatie-team	Producteigenaar van catering dienstverlening Huisvesting & Facilitaire zaken (stadhuis) Contractmanager Inkoopadviseur	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
Strategisch	Directie en eind-verantwoordelijke tactisch niveau	Contractmanager Groepsmanager	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Contractmanager Groepsmanager	3x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
Operationeel	Operationeel coördinator	Groepsmanager Evenementmedewerkers	Drie wekelijks	- Mutaties; - Facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

3.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen (KWIS)-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, HACCP, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

Periodieke verslaglegging

De dienstverlener verstrekt per kwartaal binnen 2 weken na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode;
- Voortgang KPI prestatie monitor;
- Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit;
- Percentage lokaal ingekochte producten;
- Percentage duurzaam ingekochte producten;
- Percentage gezonde producten binnen het totale aanbod;
- Klachten en gerealiseerde oplostijden;
- Suggesties en verbeterplan;
- Representatieve voorzieningen (verstrekt aantallen per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten).

Jaarlijkse verslaglegging

De dienstverlener verstrekt jaarlijks de (financiële) rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie:

- Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals hierboven weergegeven;
- Strategisch advies met voorstellen voor verbeteringen, besparingen en/of aanpassingen in assortiment en dienstverlening;
- Vooruitblik met voorstellen, begroting en plannen voor het nieuwe contractjaar;
- Afronding KPI prestatie monitor;
- Voortgang en acties maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Milieu actieplan;
- Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan);
- Tot dan toe gerealiseerde omzet over de contractperiode;
- VGWM-plan.

3.2 Meldingen

3.2.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via Planon. Meldingen worden automatisch doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, dient deze gekoppeld te worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

3.2.2 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt de volgende oplostermijn.

Periode na melding	Reactietijd	Oplostermijn
Calamiteit	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever 2 uur na openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit
Reactie op klacht	4 uur	4 uur tijdens openingstijden
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	4 uur	4 uur tijdens openingstijden

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden van het restaurant dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages. Daarnaast dient Opdrachtnemer de klacht officieel te registreren in Planon.

3.3 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde zaken die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks uit te voeren. Dit betekent dat personeel van Opdrachtnemer alert is tijdens hun gebruikelijke werkrondes. Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen en ongeregelde zaken die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te in Planon en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De FZ Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d;
- Afwijkingen in de bestelde dienstverlening, zoals no-shows van bestellingen, ontbrekende onderdelen (bijvoorbeeld missend schoteltje) of foutief geleverde producten.

4. MVO

4.1 Goed werkgeverschap

4.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

4.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). Wat Opdrachtgever onder Social Return verstaat en daaraan verbonden eisen zijn opgenomen in ***Bijlage 10. Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere***.

De inzet van Social Return betreft een groeiscenario, vanaf de start van de overeenkomst zet Opdrachtnemer voor minimaal 5% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in. Gedurende de rest van de initiële looptijd van de overeenkomst dient dit percentage verhoogd te worden naar 10% van de loonsom.

Het percentage Social Return wordt lineair opgebouwd van 5% bij aanvang van de overeenkomst naar 10% aan het einde van de initiële looptijd. Dit betekent concreet dat opdrachtnemer zich committeert aan de volgende minimale percentages van de loonsom:

- Jaar 1: 5,0%
- Jaar 2: 6,7%
- Jaar 3: 8,3%
- Jaar 4: 10,0%

Deze percentages gelden als ondergrens per contractjaar en worden berekend over de jaarlijkse loonsom die onder deze overeenkomst valt.

De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel inzet en personeelskosten (tabblad 2a).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de 'Prestatietabel Social Return gemeente Almere' gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De prestatietabel is bijgevoegd in ***Bijlage 11. Prestatietabel Social Return***.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

4.1.3 Misstanden in de keten

De internationale Sociale Voorwaarden (ISV), opgesteld door de Rijksoverheid, dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Met de ISV wordt van leveranciers verwacht dat deze actie ondernemen om risico's te verkleinen in de categorieën milieu, arbeid en mensenrechten (zie figuur hiernaast).

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hier ook een bijdrage aan levert en daarvoor de volgende stappen doorloopt:

- 1. Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning maakt Opdrachtnemer een risicoanalyse van de productieketen van de opdracht, waarbij wordt ingegaan op de relevante risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten;
- 2. Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning maakt Opdrachtnemer een plan van aanpak om de gesignaleerde risico's in stap 1 te mitigeren, met daarin minimaal de beoogde maatregelen en planning;
- 3. Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

Milieu



- Uitstoot broeikasgassen;
- Water- en bodemverontreiniging;
- Waterschaarste;
- Landgebruik in kwetsbare gebieden;
- Aantasting dierenwelzijn.

Arbeid



- Ongezonde en onveilige werkomstandigheden;
- Kinderarbeid;
- Schending vakbondsrechten;
- Schending vrouwenrechten;
- Onderbetaling.

Mensenrechten



- Landroof;
- Ontnemen van (het recht op) een schone, veilige en gezonde leefomgeving;
- Uitputting natuurlijke hulpbronnen.

4.2 Milieu

FIGUUR 1: AANDACHTSPUNTEN EN RISICO'S

4.2.1 Circulaire economie

Opdrachtgever streeft naar een toekomstbestendige stad en onderschrijft de uitgangspunten van de circulaire economie zoals opgenomen in *Bijlage 12. Coalitieakkoord Almere 2024–2026*. Opdrachtnemer wordt geacht deze principes zo veel als mogelijk te integreren in de uitvoering van de cateringdienstverlening. Dit betekent dat binnen de dienstverlening expliciet aandacht wordt besteed aan het minimaliseren van afval, het hergebruik van grondstoffen en het gebruik van producten en materialen met een lage milieubelasting. Opdrachtnemer maakt aantoonbaar gebruik van circulaire toepassingen, zoals:

- Herbruikbare of biologisch afbreekbare verpakkingsmaterialen;
- Inrichting en inrichtingselementen van het uitgiftepunt vervaardigd uit circulaire of gerecyclede materialen;
- Effectieve methoden om voedselverspilling te monitoren en beperken;
- Afvoer en verwerking van organische reststromen via circulaire ketens;
- Transparantie in de keten met betrekking tot circulaire claims.

- Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer structureel rapporteert over de toepassing van circulaire maatregelen en dat deze worden opgenomen in de periodieke voortgangs- en kwaliteitsrapportages.

4.2.2 Duurzaamheidseisen RVO

Opdrachtgever volgt de actuele MVI-criteria van RVO voor de productgroep 'catering'. Dit betekent dat bij aanvang van de opdracht ten minste 50% van het inkoopvolume aan voedingsmiddelen (gemeten in euro's, excl. btw) bestaat uit producten met een erkend duurzaamheidskeurmerk.

Erkende keurmerken zijn onder andere:

- Dierlijke producten: Beter Leven (minimaal 1 ster), EKO;
- Visproducten: MSC of ASC
- Plantaardige producten: On the Way to PlanetProof, EKO, SKAL
- Koffie, thee, cacao, suiker, rijst, bananen: Fairtrade, UTZ, Rainforest Alliance
- Palmolie en soja: RSPO of vergelijkbaar

Opdrachtnemer toont desgevraagd aan dat aan de criteria wordt voldaan, door middel van leveranciersverklaringen, certificaten of inkoopoverzichten. De opdrachtgever moedigt daarnaast aan dat opdrachtnemer inzet op aanvullende duurzaamheidsmaatregelen, zoals:

- het verminderen van voedselverspilling,
- het stimuleren van plantaardige keuzes,
- het gebruik van regionale of seizoensgebonden producten,
- en het betrekken van lokale ondernemers of sociale initiatieven.

4.2.3 Gezond en duurzaam voedingsaanbod

Opdrachtnemer zorgt voor een gezond, duurzaam en verantwoord aanbod in het restaurant en bij banqueting. Minstens 80% van het totale aanbod en de uitstraling bestaat uit betere keuzes, zoals gedefinieerd door de Richtlijnen Schijf van Vijf van het Voedingscentrum. Dit geldt ook voor samengestelde producten zoals maaltijden.

Het assortiment voldoet daarnaast aan de volgende uitgangspunten:

- Minimaal 50% van het aanbod is plantaardig;
- Minimaal 25% van het aanbod is biologisch;
- Er is altijd een vegetarische én een veganistische optie beschikbaar;
- Opdrachtnemer denkt actief mee over het gebruik van hybride producten (voedingsmiddelen die zowel plantaardige als dierlijke ingrediënten bevatten. Ze vormen een tussenvorm tussen volledig plantaardige en dierlijke producten);
- Gratis fruitwater is zichtbaar en toegankelijk voor gasten;
- Er wordt ingezet op het voorkomen van voedselverspilling, onder meer door passende portiegroottes, hergebruik van reststromen en een doordachte banqueting-invulling;
- Er wordt rekening gehouden met diverse dieetwensen en allergieën.

Opdrachtnemer maakt aantoonbaar hoe het assortiment aan bovenstaande eisen voldoet, en licht dit jaarlijks toe via rapportage of monitoring op basis van inkoopgegevens.

In lijn met het gemeentelijk beleid stimuleert Opdrachtgever het actief betrekken van lokale ondernemers bij de uitvoering van de cateringdienstverlening. Onder lokale ondernemers verstaat de gemeente alle ondernemers die gevestigd zijn binnen de provincie Flevoland. Dit past binnen het bredere streven naar lokale economische versterking, maatschappelijke betrokkenheid en duurzame

gebiedsontwikkeling. Opdrachtnemer wordt gevraagd om ten minste 15% van de producten lokaal in te kopen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij:

- Transparant en eerlijk rouleert tussen verschillende lokale ondernemers;
- Lokaal aanbod zichtbaar maakt in de uitvoering van de dienstverlening;
- De samenwerking met lokale partijen vastlegt in het implementatieplan;
- Jaarlijks rapporteert over de inzet van lokale ondernemers, inclusief het aandeel in de totale opdrachtwaarde.

De inzet van lokale ondernemers vormt een integraal onderdeel van de maatschappelijke meerwaarde van de dienstverlening en wordt meegenomen in de evaluatie van de prestatie.

4.2.4 Zero emissie zones

De gemeente Almere is voornemens om per 1 januari 2028 Zero Emissie zones in te voeren voor de stadslogistiek in drie centrumgebieden. U dient hier bij inschrijving rekening mee te houden. Het gaat om de (centrum) gebieden: Almere-Centrum, Almere-Buiten en Almere-Haven. Zie voor meer informatie: <https://www.almere.nl/verkeer/zero-emissiezones>

4.2.5 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

4.3 VGWM-plan

Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

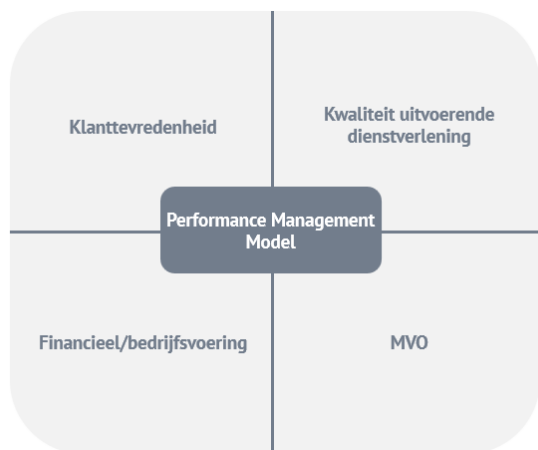
- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantooruren;
- Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
- Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt binnen vier weken na de start van de overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever.

Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

5. KWALITEIT EN MONITORING

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 1: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

5.1 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid Opdrachtgever-Opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de overeenkomst.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid eindgebruiker	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. N.B. Opdrachtnemer mag uitsluitend in overleg met Opdrachtgever zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	Klanttevredenheid organisator evenementen	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

5.2 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Hygiëncode: het voldoen aan wet- en regelgeving t.a.v. voedselveiligheid.	Voldoende score op alle onderwerpen, waaronder temperatuurnormeringen Warenwet.	Meting extern bureau elk kwartaal in opdracht en op kosten van Opdrachtnemer

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 10 werkdagen **tenzij de resultaten te wijten zijn aan de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever**.

Hermeting onvoldoende: recht tot opzeggen contract met dienstverlener.

Indien gewenst kan tevens Opdrachtgever op kosten van de Opdrachtnemer een separaat extern bureau inschakelen voor het uitvoeren van extra meting(en).

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Microbiologisch onderzoek: het voldoen aan wet- en regelgeving t.a.v. voedselveiligheid.	Voldoende score op alle onderwerpen.	Meting extern bureau elk kwartaal in opdracht en op kosten van Opdrachtnemer

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 10 werkdagen.

Hermeting onvoldoende: Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

Indien gewenst kan tevens Opdrachtgever op kosten van de Opdrachtnemer een extern bureau inschakelen voor het uitvoeren van (extra) metingen.

5.3 Financieel/bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde

Beschrijving

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	De facturen van Opdrachtnemer worden tijdig en correct digitaal aangeleverd conform afspraken in het contract	95% van de facturen is tijdig en op de afgesproken wijze gefactureerd	Per kwartaal wordt door Opdrachtgever gecontroleerd of de facturen van Opdrachtnemer tijdig en op de afgesproken wijze zijn gefactureerd

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

5.4 MVO

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

- Veiligheid;
- Arbeidsbeleid;
- Afvalscheiding.

Voor het thema duurzaam inkopen, zoals beschreven in paragraaf 4.2.3 zijn specifieke normen beschreven. Deze KPI is dus vastgesteld door Opdrachtgever, voor in ieder geval één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt de KPI voor duurzaam inkopen in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Opnemen zoals in paragraaf 4.1.2. inclusieve samenleving	Rapportage door Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald en als er sprake is van verwijtbaarheid dient Opdrachtnemer maximaal 125% van de niet ingevulde SROI-verplichting te crediteren aan Opdrachtgever.			

6. FINANCIËEL

6.1 Facturatie

Voor wat betreft de inhoud en opzet van de factuur handelt Opdrachtnemer naar de instructies van Opdrachtgever. Facturen dienen te voldoen aan alle wettelijke en contractuele eisen en te zijn voorzien van één uniek ordernummer en de door Gemeente Almere gevraagde gegevens.

De factuur dient te worden geadresseerd aan:

Gemeente Almere
t.a.v. Crediteurenadministratie
Stadhuisplein 1
1315 HR Almere

Facturen dienen daarnaast het principe van dataminimalisatie volgens de AVG te respecteren, zodat uitsluitend noodzakelijke gegevens worden vermeld.

Opdrachtnemer eist dat twee afzonderlijke facturen worden gestuurd:

- Factuur A: Voor de verzorging van het bedrijfsrestaurant. Deze factuur wordt altijd achteraf en per maand verzonden.
- Factuur B: Voor de overige banquetingactiviteiten, waaronder de evenementen. Deze factuur wordt altijd achteraf verzonden.

Op de factuur altijd de volgende kenmerken vermelden:

- Ordernummer (aan te vragen bij contractmanager/Opdrachtgever);
- Naam van Opdrachtgever c.q. contactpersoon.

Het is een uitdrukkelijke wens (geen eis) dat Opdrachtnemers factureren via het Peppol-netwerk conform geldende standaarden. Dit bevordert een efficiënt en transparant facturatieproces.

Verder dient de factuur te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen:

- Volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd;
- Volledige adres. Opdrachtnemer vermeldt het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Vermelding van alleen een postbusnummer is niet voldoende;
- BTW-nummer van Opdrachtnemer of de mededeling dat Opdrachtnemer vrijgesteld is van BTW;
- KVK-nummer van Opdrachtnemer;
- De datum waarop de factuur is uitgereikt;
- Een uniek factuurnummer;
- Geleverde goederen of diensten met datum;
- Bedrag van de geleverde goederen of diensten exclusief BTW;
- Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat Opdrachtnemer in rekening brengt;
- Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden;
- Geen privé gegevens zoals bijvoorbeeld BSN-nummer of medische gegevens.

Opdrachtgever handelen alle opdrachten en bestellingen af volgende ***Bijlage 09. Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten gemeente Almere.***

Facturen die onjuist zijn geadresseerd of waarop de vereiste gegevens ontbreken kan Opdrachtgever helaas niet in behandeling nemen en worden geretourneerd. Mocht Opdrachtnemer vragen of opmerkingen hebben dan verneemt Opdrachtgever die graag. Opdrachtnemer kan dan contact opnemen met het team Crediteuren via het e-mailadres crediteuren@dalmere.nl of telefoonnummer 14 036.

6.2 Indexatie

De prijzen zoals overeengekomen mogen jaarlijks worden geïndexeerd. Opdrachtgever volgt hierbij de uitgangspunten uit de handreiking "Indexatieafspraken in meerjarige dienstverleningsovereenkomsten" van de code verantwoordelijk marktgedrag:

<https://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/handreikingen-inkoop/>

De tarieven worden als volgt gesplitst verhoogd:

- 55% (van de aanneemsom) van het tarief betreft loonkosten en worden verhoogd volgens kostenverhoging conform CAO en sociale lasten.
- 45% (van de aanneemsom) van het tarief betreft inkoopkosten en overige kosten en worden verhoogd conform de [CPI 111200 Kantines](#).

Als voorbeeld is onderstaand uitgewerkt hoe opdrachtgever zal omgaan met deze uitgangspunten:

Ad 1.

De cao-verhoging en verhoging sociale lasten zijn (als voorbeeld) voor het nieuwe jaar in totaal vastgesteld op 6,5% (CAO 4,5% en maatregelen door overheid opgelegde aanpassing sociale lasten zijn vastgesteld op in totaal 2,0%). Alleen op looncomponent

Ad 2.

CPI-indexatie cijfer (gemiddelde van september 2023 tot september 2024 is 2,3%.)

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table>

Ad1. Aanneemsom excl. btw x 55% X CAO verhoging

= indexatie lonen

Ad2. Aanneemsom excl. btw x 45% x CBS CPI

= indexatie inkoop en overige +

= indexatie totaal

Tariefaanpassing

- Tenzij de reeks wordt stopgezet of door het CBS wordt vernieuwd, zal de opvolgende reeks worden overgenomen;
- De eerste indexering mag plaatsvinden op 1 januari 2027;
- De indexering wordt jaarlijks per 1 januari toegepast;
- Het percentage is gebaseerd op kolom "CPI afgeleid" en het gemiddelde van de voorafgaande twaalf maanden ten opzichte van het gemiddelde van het voorgaande jaar;
- De opdrachtnemer zal de opdrachtgever uiterlijk voor 1 november met bijbehorende onderbouwing informeren en de indexatie ter goedkeuring voorleggen aan de opdrachtgever;
- Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma.

Indien de jaarlijkse indexatie boven de 5% uitkomt, dient Opdrachtnemer het verschil te compenseren door middel van besparingen. Hierbij worden meerdere voorstellen uitgewerkt waaruit de gemeente een keuze kan maken.

7. TRANSITIE

7.1 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon (opstartmanager) aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

Opdrachtnemer dient vanaf de eerste dag vanaf de start van het contract volledig operationeel te zijn. Dit houdt in dat alle onderdelen van de cateringdienstverlening naar behoren functioneren conform de overeengekomen kwaliteitsnormen en serviceniveaus.

7.2 Exit procedure

Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen uiterlijk 3 maanden voor het einde van de opdracht een gezamenlijk exitplan op. Dit plan bevat de afspraken en maatregelen die nodig zijn voor een ordentelijke en tijdige afronding en overdracht van de dienstverlening.

Overdracht en continuïteit

Opdrachtnemer draagt zorg voor een soepele overgang van de dienstverlening naar de opvolgende partij, waarbij de continuïteit voor de eindgebruikers te allen tijde wordt gewaarborgd. Dit omvat onder andere het overdragen van alle relevante informatie, documentatie en andere essentiële materialen.

Personeel

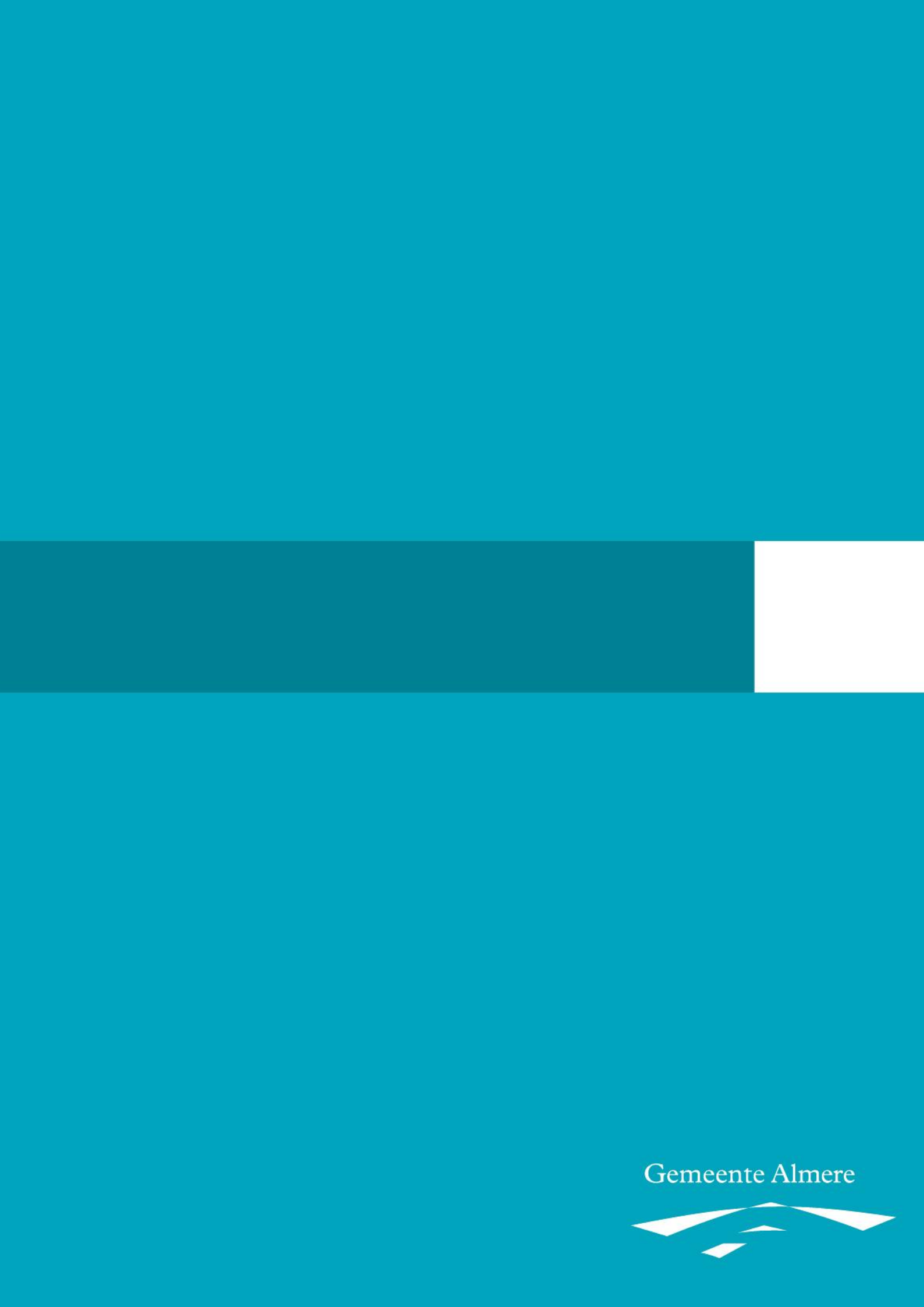
Indien van toepassing ondersteunt opdrachtnemer een zorgvuldige overdracht van personeel conform de geldende cao en wetgeving, en draagt zorg voor tijdige en volledige informatieverstrekking aan opdrachtgever en eventuele opvolger(s).

Materieel en eigendommen

Opdrachtnemer zorgt voor een correcte afhandeling van eigendommen, waaronder apparatuur, inventaris en overige middelen die in gebruik zijn bij de uitvoering van de opdracht. Afspraken hierover worden vastgelegd in het exitplan.

Oplevering

Opdrachtnemer zorgt voor een opgeruimde en nette oplevering van alle ruimtes, voorzieningen en materialen die onderdeel zijn van de dienstverlening.



Gemeente Almere

