



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Bijlage 6 Programma van Eisen – Vers brood en bake-off producten

Inhoud

Assortiment & Productkwaliteit (A)	2
Duurzaamheid & MVO (D)	3
HACCP & voedselveiligheid (H)	4
Logistiek & Levering (L)	6
Bestelomgeving (B)	7
Facturatie (F)	8
Prijsstelling (P)	10
Emballage & Verpakking (ten behoeve van transport) (E)	11
Personeel (PT)	12
Ontvangstcontrole & Pakbon (O)	12
Kwaliteit & KPI's (K)	12
Productspecifieke eisen broodproducten (BP)	13
Communicatie & Klachtafhandeling (C)	14
Uitzonderingen & Overige (U)	16



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Assortiment & Productkwaliteit (A)

Eisnummer	Eisomschrijving
A1	Opdrachtnemer dient ten minste de producten zoals vermeld in Bijlage 3 "Prijsinvulformulier" met de verwachte jaarafname te kunnen leveren, daarnaast moet Opdrachtnemer in staat zijn om op verzoek van Opdrachtgever producten aan zijn assortiment toe te voegen. (o.a. vegan producten zoals zacht kleinbrood, bruin)
A2	De Opdrachtnemer levert een breed assortiment brood- en bake-off producten, voorzien van etikettering met een prijscode en calorische waarde. Bake-off producten dienen bij levering te zijn voorzien van een ten minste 5 dagen geldige THT-datum. Dagvers brood dient bij levering te zijn voorzien van een productiedatum die overeenkomt met de dag van levering.
A3	De Opdrachtnemer is in staat om, binnen het assortiment brood- en bake-offproducten, producten te leveren die geschikt zijn voor personen met specifieke voedingsintoleranties of allergieën, waaronder in ieder geval: • lactose; • ei; • soja. De producten zijn voorzien van duidelijke en volledige allergeneninformatie conform de geldende wet- en regelgeving.
A4	Bij voor Opdrachtgever relevante wijziging van het assortiment (regelmatig door Opdrachtgever bestelde producten) dient vooraf overleg plaats te vinden met Opdrachtgever.
A5	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer binnen 48 uur verifieerbare herkomstinformatie, waaronder – indien van toepassing – productielocatie en batchgegevens. Deze informatie kan door Opdrachtgever worden gebruikt voor traceerbaarheid en incidentafhandeling.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

A6	Het assortiment gesneden producten dient leverbaar te zijn in verschillende gangbare snijdiktes (12 en 18 mm), passend bij het product en het gebruik.
A7	Indien de Opdrachtnemer constateert dat een besteld product of de gevraagde hoeveelheid niet op voorraad is, dient de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, voorafgaand aan de geplande levering telefonisch of per e-mail contact op te nemen met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt daarbij een alternatief product of alternatieve hoeveelheid voor. De Opdrachtgever beslist vervolgens of het voorgestelde alternatief wordt geaccepteerd. Goedgekeurde wijzigingen worden door beide partijen digitaal per e-mail bevestigd. Vervangende producten die zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever worden geleverd, worden niet geaccepteerd en niet betaald, tenzij Opdrachtgever een alternatief heeft geaccepteerd.
A8	Bij introductie van nieuwe producten dient de leverancier receptsuggesties, bereidingsinstructies, nutritionele informatie en mogelijke toepassingen mee te leveren in digitale vorm.

Duurzaamheid & MVO (D)

Eisnummer	Eisomschrijving
D1	Verpakkingsmaterialen dienen zoveel mogelijk te bestaan uit gerecycled materiaal en te voldoen aan de eisen van het Besluit en de Regeling Verpakkingen en Gebruiksartikelen. Indien kunststof verpakkingsmateriaal wordt toegepast, wordt vereist dat dit zoveel mogelijk uit monomateriaal bestaat, bij voorkeur polypropyleen (PP, klasse 5 plastic), in verband met de betere recyclebaarheid. De gebruikte materialen dienen geschikt te zijn voor hergebruik en/of hoogwaardige recycling, en geen stoffen te bevatten die in strijd zijn met Europese regelgeving voor materialen bestemd voor contact met levensmiddelen, waaronder Verordening (EU) nr. 10/2011 inzake kunststofmaterialen en -voorwerpen bedoeld om met levensmiddelen in contact te komen. De Opdrachtnemer dient op verzoek aan te tonen:



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

	• welk materiaal is toegepast per type verpakking; • of het materiaal geschikt is voor hoogwaardige recycling (mono versus multimateriaal); • of er gebruik is gemaakt van gerecycled materiaal en zo ja, in welk percentage; • dat de gebruikte materialen voldoen aan de nationale wetgeving (Besluit en Regeling Verpakkingen en Gebruiksartikelen) én de relevante Europese wetgeving, waaronder: ◦ Verordening (EG) nr. 1935/2004 (algemene voedselcontactmaterialen), ◦ Verordening (EU) nr. 10/2011 (specifiek voor kunststoffen), en ◦ Verordening (EG) nr. 2023/2006 (goede fabricagemethoden). Let op: Verpakkingen die bestaan uit klasse 5 plastic (PP) hebben de voorkeur, mits aantoonbaar geschikt voor contact met levensmiddelen en correct recyclebaar via de Nederlandse inzamelsystemen.
D2	Opdrachtnemer dient een Plan van Aanpak Duurzaamheid te overleggen en jaarlijks te actualiseren. Het plan bevat doelen en KPI's voor verpakking en transport, de relevante certificeringen, en een jaarkalender met concrete verbeterstappen en rapportagemomenten.
D3	De leverancier dient in overleg actief mee te werken aan pilots voor nieuwe duurzame verpakkingsconcepten.

HACCP & voedselveiligheid (H)

Eisnummer	Eisomschrijving
H1	De Opdrachtnemer werkt conform de geldende HACCP-richtlijnen en beschikt over een passend voedselveiligheidssysteem. Opdrachtgever kan, indien daar aanleiding toe is (bijvoorbeeld bij een incident, klacht of vermoeden van afwijking), steekproefsgewijs producten laten onderzoeken door een onafhankelijk geaccrediteerd laboratorium. Indien uit het onderzoek blijkt dat de producten niet voldoen aan de overeengekomen eisen of geldende wetgeving, komen de kosten van het onderzoek voor rekening van Opdrachtnemer.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

H2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van voedselveiligheidsvoorschriften. Niet-conforme producten worden geweigerd en dienen door de Opdrachtnemer te worden vervangen.
H3	Producten moeten voldoen aan minimaal vereiste THT-termijn zoals geëist in eis A2.
H4	Productetikettering dient minimaal voorzien te zijn van: • de calorische waarde en overige verplichte voedingswaarden conform Verordening (EU) nr. 1169/2011; • duidelijke vermelding van aanwezige allergenen volgens dezelfde verordening (zie ook eis A3); • indien van toepassing: een duidelijke aanduiding of het product biologisch of vegan is, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving (zoals Verordening (EU) 2018/848 voor biologische producten). Deze informatie moet zichtbaar zijn op de verpakking of bij het product vermeld staan, zodat eindgebruikers op transparante wijze geïnformeerd worden over de aard en samenstelling van de producten.
H5	Beschadigde producten en/of verpakkingen worden geweigerd door Opdrachtgever en door Opdrachtnemer gecrediteerd.
H6	Alle goederen dienen te worden aangeleverd in HACCP-goedgekeurde bakken en/of kratten.
H7	Bij terugroepacties of voedselveiligheidsissues dient de leverancier binnen 2 uur telefonisch contact op te nemen met de contactpersoon van Opdrachtgever. Binnen 4 uur na eerste melding volgt schriftelijke informatie met: getroffen producten, batchnummers, risico-inschatting en ondernomen maatregelen.
H8	Opdrachtnemer verplicht zich tot het uitvoeren van steekproefsgewijze kwaliteitscontroles op minimaal 5% van de leveringen, met schriftelijke vastlegging van bevindingen in een digitaal logboek dat eens per kwartaal wordt gedeeld met Opdrachtgever.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Logistiek & Levering (L)

Eisnummer	Eisomschrijving
L1	Levering vindt dagelijks plaats (met uitzondering van weekenden en feestdagen) bij de expeditie van de tijdelijke huisvesting van de Tweede Kamer aan de Prinses Irenestraat 6 te Den Haag. Producten moeten geleverd worden op maandag tot en met vrijdag tussen 06:00 en 06:30 uur.
L2	Incidenteel dient op zaterdag geleverd kunnen worden. Hierover wordt tijdig gecommuniceerd.
L3	Leveringen moeten op één punt worden afgeleverd, met duidelijke vermelding per bestelling van (interne) locatiennaam of event op de pakbon.
L4	Bestellen voor levering op de volgende werkdag kan tot 17:00 uur. Daarnaast kan Opdrachtgever, in geval van onverwachte volumewijzigingen of evenementen, een spoed- of aanvullende levering op dezelfde dag uitvragen. Opdrachtnemer borgt een procedure waarmee spoedorders aantoonbaar kunnen worden uitgevoerd, inclusief de mogelijkheid van een middagrit.
L5	Voor spoedsituaties is tot ten minste 18:00 uur telefonische bestelling mogelijk.
L6	Om logistieke redenen en om een specifieke toegangsautorisatie te kunnen verlenen is Opdrachtnemer verplicht voorafgaand aan de levering de volgende gegevens per e-mail door te geven: • het kenteken van het voertuig; • de naam van de chauffeur; • de naam van de eventuele externe transporteur; • de afleverdatum. Na ontvangst van deze informatie ontvangt Opdrachtnemer een reactie per e-mail waarin staat of er toestemming kan worden verleend voor de aflevering.
L7	Bij manco's moet op dezelfde dag voor 10:00 uur (in overleg met Opdrachtgever) nageleverd kunnen worden. Dit betreft de nalevering van afgekeurde of ten onrechte niet geleverde doch wel bestelde producten.
L8	De Producten dienen op dolly's aangeleverd te worden en per productgroep in aparte broodkratten.
L9	De leveringen dienen zo mogelijk uitgevoerd te worden met elektrische voertuigen.
L10	Niet-elektrische voertuigen die worden ingezet voldoen aan de Euro 6- of Euro VI-norm.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

L11	De Opdrachtnemer levert ook op alternatieve locaties zoals het Binnenhof of de dependance op Plein 23 indien gevraagd.
L12	Opdrachtnemer dient rekening te houden met de afmetingen van de toegang tot de expeditie. Op het laagste punt is de hoogte 4,01 meter, de breedte is 5,90 meter. De hoogte van de poort is 4,10 meter.
L13	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten bij derden te bestellen bij de navolgende omstandigheden: • indien het bestelde product niet geleverd kan worden en Opdrachtgever niet instemt met het aangeboden product voor wat betreft product, merk, prijs, kwaliteit of hoeveelheid; • indien het bestelde product niet op tijd geleverd kan worden; • indien de geleverde producten niet voldoen aan de gestelde hygiënevoorschriften; • indien de producten niet geleverd kunnen worden door een door Opdrachtgever goedgekeurde onderaannemer. Bestelling van producten elders kan nimmer tot gevolg hebben dat de leverancier bij Opdrachtgever extra kosten in rekening brengt.

Bestelomgeving (B)

Eisnummer	Eisomschrijving
B1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een elektronische bestelomgeving waar Opdrachtgever op termijn kosteloos gebruik van kan maken. Primair dient het plaatsen van bestellingen plaats te kunnen vinden via het geautomatiseerde bestelsysteem met de mogelijkheid tot verbijzondering naar sub locatie en/of events en productgroep. Na gunning wordt een gespecificeerde lijst gewenste accounts met productgroepen en/of locaties aan Opdrachtnemer aangeleverd.
B2	De bestelomgeving is 24/7 beschikbaar via ten minste twee gangbare internetbrowsers en geschikt voor gebruik op desktop én mobiele apparaten en toont prijzen (excl. btw), productinformatie, eventueel afbeeldingen en bij voorkeur, voorraadstatus.
B3	De Opdrachtnemer houdt de online bestelomgeving dagelijks actueel ten aanzien van aanbiedingen en kortingen, seizoensspecials, beschikbaarheid en prijzen.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

B4	De Opdrachtnemer bevestigt bestellingen met orderbevestiging in het systeem, inclusief afleverdag, prijs per product, totaalbedrag en afleverlocatie. De bevestiging wordt naar een centraal groepsmailadres en naar de besteller gestuurd.
B5	Per bestelling kan de besteller de gewenste leverdatum aangeven.
B6	De Opdrachtnemer verzorgt op verzoek instructies of cursussen voor gebruikers van het bestelsysteem op locatie van Opdrachtgever.
B7	Opdrachtnemer beheert en actualiseert alle bestellijsten zonder additionele kosten. Opdrachtgever kan per account meerdere standaard bestellijsten/favorietenlijst opslaan voor herhaalbestellingen.
B8	Indien de bestelomgeving gebruik maakt van inlogcodes en wachtwoorden, is het gebruik van inlogcodes en wachtwoorden beveiligd. Elke besteller ontvangt een eigen inlogcode en wachtwoord. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van de bestellers en inlogcodes en eventueel toegangspassen. Elke besteller kan bestellen op de aan hem/haar toegewezen accounts. Er zijn 2 'master' bestellers die op alle accounts kunnen bestellen.
B9	Opdrachtnemer bevestigt de spoedorder per e-mail aan de geautoriseerde besteller en verwerkt de order in de bestelomgeving.
B10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in de implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
B11	Opdrachtnemer accepteert, naast het bestellen per bestelsysteem, te allen tijde bestellingen per e-mail.

Facturatie (F)

Eisnummer	Eisomschrijving
F1	Facturatie geschiedt per week en per locatie en account tenzij anders overeengekomen.
F2	Facturatie geschiedt in PDF, verzenden aan FEZ-E-Facturen@tweedekamer.nl.
F3	Factuuradres Tweede Kamer der Staten-Generaal



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

	Stafdienst Financieel Economische Zaken (Stafdienst FEZ) Postbus 16199 2500 BD Den Haag
F4	Facturen die niet voldoen aan bovenvermelde eisen, worden niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld. De overeengekomen termijnen voor betaling zullen in dat geval niet van toepassing zijn. ▪ Voor vragen met betrekking tot inrichten e-facturatie kan men terecht bij FEZ-Applicatiebeheer@tweedekamer.nl , tel. +(31)70-318 3037. ▪ Voor vragen met betrekking tot e-facturen die correct zijn aangeleverd kan men terecht bij FEZ-E-Facturen@tweedekamer.nl , tel. +(31)70-318 3038. ▪ Voor vragen met betrekking tot ordernummers (inkoopordernummers) kan men terecht bij inkoop@tweedekamer.nl
F5	Facturen dienen – naast alle gegevens die conform wettelijke verplichting en op grond van de ARIV-2018 moeten worden vermeld: • btw-percentages • pakbonnummers • contractnummer • inkooporder • aantallen • eenheidsprijzen • retourverwijzingen • eventuele correcties. Prijzen op de factuur dienen herleidbaar te zijn naar de prijzen per product op de pakbon. Op de factuur worden de producten binnen een inkooporder getotaliseerd.
F6	Een aanspraak op vergoeding vervalt, indien Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of op



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

	grond van ondeugdelijkheid van gefactureerde leveringen/diensten, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn leveringen/diensten op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex artikel 6.96 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan gestelde eisen in de Overeenkomst, waaronder de Minimumeisen.
--	---

Juridische eisen (J)

Eisnummer	Eisomschrijving
J1	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk aan de definitieve (concept)Overeenkomst.
J2	Opdrachtnemer garandeert dat de uitvoering van de Opdracht in alle opzichten voldoet aan de eisen van geldende wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen, indien de Aanbestedende Dienst de Opdracht aan hem gunt.
J3	Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018, Bijlage 8).
J4	De Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving en zorgt dat onderaannemers dit ook doen.
J5	Geleverde producten voldoen aan de eisen in het Warenwetbesluit en aan de Hygiëncode.
J6	Materieel en verpakkingen voldoen aan alle wettelijke eisen.

Prijsstelling (P)

Eisnummer	Eisomschrijving
-----------	-----------------



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

P1	Er worden geen additionele kosten in rekening gebracht voor bezorging, nalevering of retourneren.
P2	Producten worden gefactureerd op basis van dagprijs zoals vermeld op de pakbon.
P3	De netto artikelprijzen dienen marktconform te zijn en zijn gerelateerd aan de omvang van de onderhavige opdracht. Opdrachtgever houdt zich het recht voor de opgegeven artikelprijzen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
P4	Inkoop bij derden leidt niet tot additionele kosten voor Opdrachtgever.

Emballage & Verpakking (ten behoeve van transport) (E)

Eisnummer	Eisomschrijving
E1	Verpakkingsmaterialen zijn zoveel mogelijk recyclebaar en voorzien van Nederlandstalige bedrukking.
E2	Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen Het doel van deze eis is dat de inkopende organisatie inzicht krijgt in de onderbouwing van de Opdrachtnemer voor de verpakkingskeuze en de rol die de verpakkingsleverancier speelt bij het verduurzamen van de verpakking. De eis stimuleert de keuze voor een verpakking die het meest optimaal is voor het milieu. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan verpakkingen: • omverpakkingen van gerecycled materiaal; • disposables zijn biobased en recyclebaar; Meer informatie over de Essentiële Eisen: Essentiële eisen – KIDV
E4	Emballage, zoals dolly's en kratten, wordt retour genomen bij de eerstvolgende levering.
E5	Afgeleverde en retourgenomen statiegeldproducten worden apart vermeld op pakbon en factuur en gespecificeerd op soort, maat en eventueel kleur.
E6	Verpakkingen dienen eenvoudig te openen te zijn.
E7	Kratten moeten stapelbaar zijn.
E8	Een gevulde krat mag niet zwaarder zijn dan 15 kg.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

E9	Opdrachtnemer maakt voor de levering van producten gebruik van onbeschadigde en goed rollende dolly's. Leveringen zijn zodanig verpakt dat deze stabiel zijn voor transport en het in-/en uitladen. Voor producten verzameld en geleverd in dozen of boxen op dolly's geldt: Producten dienen op de meest ergonomische manier op de dolly geplaatst te worden, bijvoorbeeld zware dozen onderop.
----	--

Personeel (PT)

Eisnummer	Eisomschrijving
PT1	Ingezet personeel spreekt Nederlands.
PT2	Medewerkers zijn herkenbaar gekleed en dragen representatieve bedrijfskleding.
PT3	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht medewerkers in die gespecialiseerd zijn in de betreffende productgroep en beschikken over de benodigde vaktechnische productkennis.

Ontvangstcontrole & Pakbon (O)

Eisnummer	Eisomschrijving
O1	Opdrachtgever accepteert goederen enkel indien ze voldoen aan soort, hoeveelheid, levermoment en hygiëne-eisen.
O2	Voor alle leveringen dient uitsluitend een digitale pakbon aangeleverd te worden met minimaal: leverdatum, aantal, product en pakbonnummer. De pakbon dient voor of uiterlijk gelijktijdig met de levering aangeleverd te worden.
O3	De Opdrachtnemer stuurt per afdeling, per bestelling één pakbon. Het pakbonnummer correspondeert met het nummer en de goederen op de factuur. Indien er een tekst meegegeven wordt aan een order dan dient deze ook op de factuur vermeld te worden.

Kwaliteit & KPI's (K)

Eisnummer	Eisomschrijving
K1	Minimaal 98% van de bestellingen (gemeten in aantallen producten per kwartaal) wordt op tijd en volledig geleverd.
K2	Minimaal 98% van de bestelde producten is op voorraad en wordt in één keer geleverd.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

K3	De Opdrachtnemer toont de KPI's elk kwartaal aan in een rapportage. Bij overschrijding van 5% afwijking geldt een boete van 1% van de kwartaalomzet.
K4	De exacte inhoud, meting en weging van de KPI's wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de KPI's aan te passen aan nieuwe en/of veranderende trends. Het KPI-overzicht dient eenmaal per kwartaal ingevuld en aan Opdrachtgever verstuurd te worden door Opdrachtnemer.
K5	Voor deze opdracht worden in elk geval de volgende KPI's gemonitord: • Leverbetrouwbaarheid. Meetwijze, grenswaarden en rapportagefrequentie worden opgenomen in een op te stellen KPI-bijlage.
K6	Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage met actuele en jaar-tot-nu-overzichten en een vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar. De rapportage bevat minimaal: • afname per product (incl. prijzen), • afname vegan producten, • manco's (geaccepteerd/niet geaccepteerd, naleveringen).

Productspecifieke eisen broodproducten (BP)

Eisnummer	Eisomschrijving
BP1	Brood en bake-off producten dienen geschikt te zijn voor snijden, beleggen en uitserveren in de dagelijkse praktijk van het Restaurantbedrijf, zonder dat de structuur, kruim of korst dit belemmert.
BP2	Opdrachtnemer is in staat om binnen het standaardassortiment variatie in samenstelling, gewicht en afbakgraad aan te brengen op verzoek van Opdrachtgever, zonder dat dit leidt tot een wijziging van de overeenkomst.
BP3	Brood wordt geleverd op basis van dagproductie of dagafbak, waarbij structurele levering uit voorraad (ouder dan één productiedag) niet is toegestaan, behoudens expliciet overeengekomen uitzonderingen.
BP4	Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer herkomstinformatie tot het hoogst beschikbare niveau.
BP5	Producten die naar aard, samenstelling en gebruiksdoel worden ingezet als brood, worden voor de toepassing van



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

	deze overeenkomst als brood aangemerkt, ongeacht productnaam, marketingbenaming of categorie-indeling.
BP6	Op alle producten die op grond van deze overeenkomst als brood worden aangemerkt, is het Broodbesluit 2018 van toepassing, ongeacht of het gaat om vers brood, bake-off producten of afgebakken halffabricaten.
BP7	Het is niet toegestaan producten te leveren die feitelijk als brood worden ingezet, maar door middel van alternatieve benamingen of productomschrijvingen beogen buiten de toepasselijkheid van het Broodbesluit te worden geplaatst.
BP8	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek productspecificaties waaruit blijkt dat de samenstelling van het brood voldoet aan het Broodbesluit, waaronder ingrediënten, toevoegingen en eventuele broodverbeteraars.
BP9	De leverancier faciliteert op verzoek thematische proeverijen gekoppeld aan specifieke gebeurtenissen (bijvoorbeeld Pasen, Kerst), waarbij minimaal 5 verschillende relevante producten worden gepresenteerd met bijpassende presentatiesuggesties.
BP10	Voor alle proeverijen geldt dat deze kosteloos worden aangeboden en vergezeld gaan van digitale informatiebladen met: herkomst, voedingswaarden, allergenen, houdbaarheid, optimale bewaar- en bereidingsmethoden, en suggesties voor menutoepassing.

Communicatie & Klachtafhandeling (C)

Eisnummer	Eisomschrijving
C1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen een vast contactpersoon en vervanger aan voor implementatie en beheer.
C2	Indien Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst de contactpersoon wijzigt, meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk maar in ieder geval 2 weken voor aanvang van de wijziging middels een schriftelijk of e-mail bericht aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
C3	Verslaglegging van overleggen wordt binnen twee weken na overleg aangeleverd door de Opdrachtnemer.
C4	De Opdrachtnemer hanteert een klachtenregistratiesysteem, waarbij klachten binnen één werkdag worden opgepakt en binnen vijf werkdagen worden opgelost.
C5	Maandelijks wordt een overzicht van klachten, inclusief status en afhandeling, aan Opdrachtgever overlegd.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

C6	Bij aanvang van de overeenkomst zet de Opdrachtnemer tijdelijk een supportmanager in ter ondersteuning van de implementatie.
C7	De communicatie tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient te geschieden in de Nederlandse taal.
C8	Crediteringen, bijvoorbeeld naar aanleiding van klachten of manco's, dienen binnen 10 werkdagen op de factuur worden vermeld.
C9	Bij aanvang van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever een opgave doen van welke personen bevoegd zijn tot het doen van welke bestellingen. Bestellingen gedaan door andere dan de genoemde personen dienen eerst bevestigd te worden door een daartoe bevoegde persoon, alvorens Opdrachtnemer bevoegd is over te gaan tot uitvoering van de bestelling.
C10	Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt welke personen bevoegd zijn tot het doen van bestellingen, meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk maar in ieder geval 1 week voor aanvang van de wijziging middels een schriftelijk bericht aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
C11	Opdrachtgever zal samen met Opdrachtnemer overleggen over de voortgang van de Raamovereenkomst. Dit overleg vindt minimaal tweemaal per jaar plaats en indien nodig zoveel vaker als nodig. In dit overleg wordt gesproken over de volgende onderwerpen: • De voortgang van de Raamovereenkomst in algemene zin; • De rapportage(s) van de afgelopen periode; • De kwaliteit van de leveringen en producten; • Problemen en/of calamiteiten • Klachten Indien Opdrachtnemer wordt gevraagd om voorafgaand aan het overleg schriftelijk of per e-mail informatie te overleggen, dient Opdrachtnemer deze zo spoedig mogelijk maar in ieder geval 1 werkdag voor het overleg te verstrekken aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
C12	Opdrachtnemer dient problemen in de uitvoering van de Raamovereenkomst en/of calamiteiten per omgaande schriftelijk vast te leggen en zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 2 werkdagen door te geven aan de contactpersoon.



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Uitzonderingen & Overige (U)

Eisnummer	Eisomschrijving
U1	Persoonlijke cadeaus, relatiegeschenken, spaaracties en incentives zijn niet toegestaan.