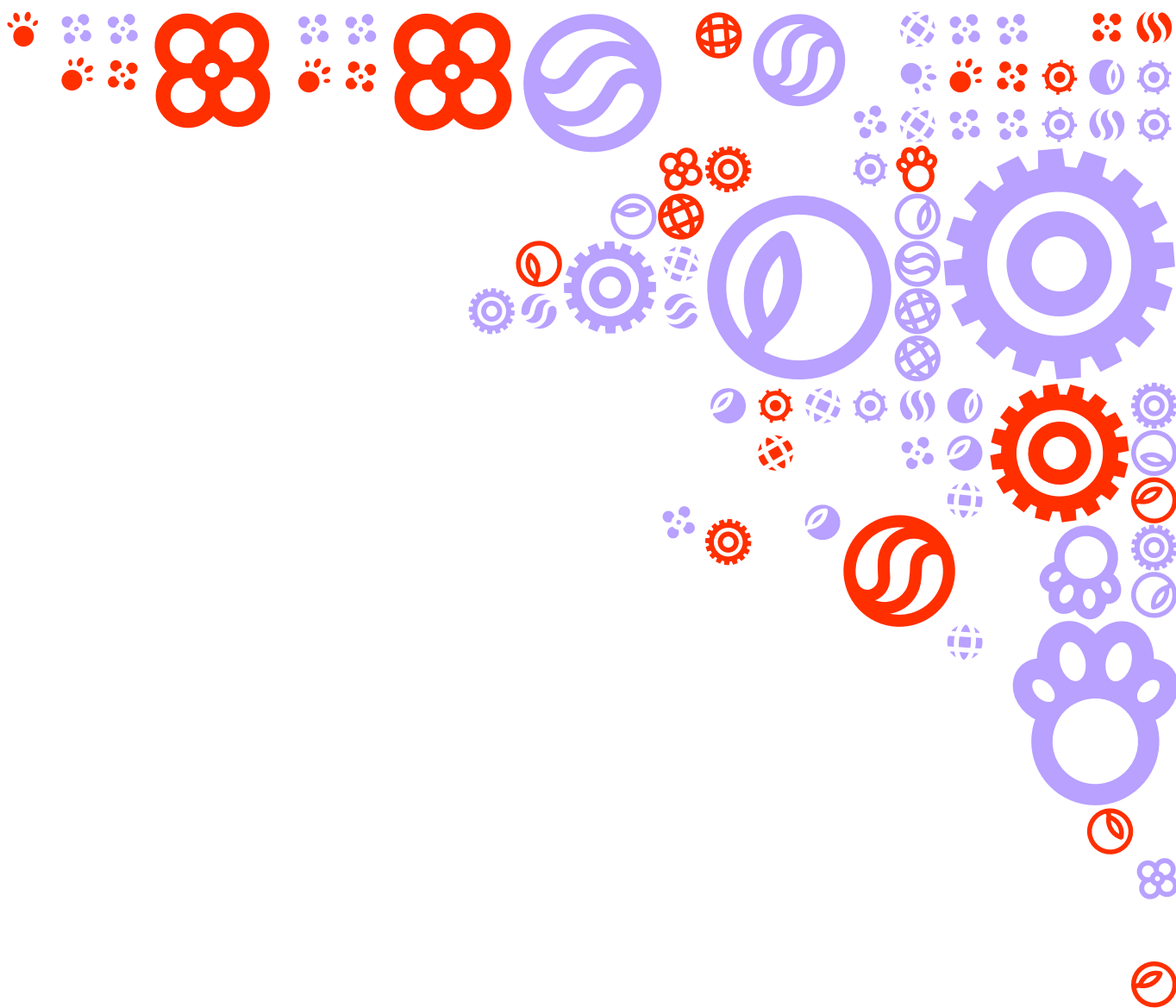




Bijlage 3

Programma van Eisen



Eis	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	Opdrachtgever onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoord marktgedrag en verwacht van Opdrachtnemer dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. Opdrachtgever wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door Opdrachtnemer.
4.	Indien opdrachtnemer gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient opdrachtnemer te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan opdrachtgever.
5.	Opdrachtgever heeft de ambitie om de samenwerking met het onderwijs en de Opdrachtnemer verder te ontwikkelen. Deze samenwerking is een ontwikkelmodel en zal niet vanaf dag één binnen het contract geïmplementeerd te hoeven zijn. De Opdrachtnemer dient tijdens de contractperiode capaciteit in te zetten en inspanningen te verrichten om samen met het onderwijs deze samenwerking nader vorm te geven.
6.	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat op vrijwel iedere locatie het mogelijk moet zijn om stageplaatsen beschikbaar te stellen voor studenten.
7.	Het staat opdrachtgever vrij om onder dezelfde voorwaarden locaties toe te voegen of af te stoten gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.
8.	Opdrachtnemer dient ten zich te allen tijde te houden aan de op de betreffende locatie geldende huisregels.

Eis	Aanbod
9.	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een cateringaanbod dat gezond, betaalbaar, duurzaam en afwisselend is.
10.	Opdrachtnemer past openingstijden aan de wensen van de locatie aan, waarbij het aanbod is afgestemd op het tijdstip van de dag. De openingstijden van de schoolkantes zijn meestal tussen 8:30 uur en 15:00 uur. Dit is locatieafhankelijk en kan afwijken per locatie.
11.	Het basisassortiment van de counterverkoop dient geheel te bestaan uit gezonde producten. Onder gezonde producten wordt hier verstaan: producten die behoren tot de basisproducten die iedere dag gegeten mogen worden (schijf van 5). Het overige aanvullende assortiment dient wisselend te worden aangeboden. Een grote mate van variatie is hierin gewenst waarbij de producten zijn afgestemd op de gebruikersgroepen binnen de locatie.
12.	Het assortiment in de vendingmachines voldoet aan predicaat Zilver conform de Gezonde Schoolkantine vanuit het Voedingscentrum.
13.	Ongezonde snacks, zoals bijvoorbeeld frituursnacks, dienen niet gestimuleerd en zo min mogelijk ingezet te worden. Hierbij gelden de voorschriften zoals vermeld in het predicaat Zilver van de gezonde schoolkantine.
14.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de prijsstelling van het assortiment, wel verifieert opdrachtnemer deze vooraf bij opdrachtgever.
15.	Opdrachtnemer garandeert betaalbaarheid, haalbaarheid binnen de exploitatie en aansluiting bij het beleid 'gezonde school'. Opdrachtnemer garandeert hiermee een eerlijke prijs-kwaliteit verhouding in het belang van studenten en leerlingen.
16.	Een gezond budget-assortiment in de vorm van een 'Dagdeal'/'Aanbieding van de dag' moet beschikbaar zijn.
17.	Opdrachtnemer biedt 's ochtends ontbijt aan indien de locatie dit wenst.
18.	Opdrachtnemer biedt 's middags warme maaltijden aan indien de locatie dit wenst.



19.	Het basisassortiment dient gedurende de hele openstelling van de kantine aanwezig te zijn.
20.	Het is niet toegestaan om de volgende producten te verkopen/aan te bieden (op hoge uitzondering bij speciale activiteiten kunnen sommige producten toegestaan worden, maar enkel op aandragen en na goedkeuring van opdrachtgever): - Rookwaren; - Alcoholische dranken (m.u.v. het schenken/leveren van alcoholische dranken voor banqueting); - Energiedranken; - Overige cafeïne gerelateerde producten.
21.	Opdrachtnemer mag nooit alcohol verstrekken aan personen <18 jaar. Tijdens evenementen voert opdrachtgever een terughoudend alcoholbeleid. Het serveren van sterk alcoholische dranken is niet toegestaan.
22.	Opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt uniformiteit in werkwijzen, prijsstelling, variatie en dienstverlening over alle locaties van opdrachtgever. Tegelijkertijd biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om het assortiment per locatie te differentiëren, zodat aansluiting wordt gevonden bij de specifieke samenstelling en wensen van de doelgroep van die locatie. Afwijkingen ten opzichte van het uniforme assortiment zijn uitsluitend toegestaan indien deze vooraf worden afgestemd en geverifieerd met opdrachtgever en passen binnen de vastgestelde beleidskaders.
23.	Opdrachtgever wenst variatie in het assortiment. Dag-/weekacties en producties productacties zijn hierbij wenselijk. Vanuit opdrachtnemer wordt creativiteit verwacht ten aanzien van de invulling van deze acties. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor af te zien van de deelname aan speciale acties.
24.	Opdrachtnemer dient door middel van de presentatie gebruikers te stimuleren te kiezen voor een gezond en duurzaam alternatief. Hierbij ligt de nadruk op; gezonde, vegetarische en/of plantaardige producten.
25.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal 50% van het aanbod plantaardig/vegetarisch te laten zijn
26.	Opdrachtnemer dient in te zetten op de vermindering van voedselverspilling. Opdrachtgever vraagt hierbij de expertise van opdrachtnemer om een verspillingsprogramma in te zetten en te schetsen bij ingang van de raamovereenkomst welke vervolgens meetbaar gemaakt en verwerkt wordt in de kwartaaloverleggen.
27.	Opdrachtnemer dient bij minimaal 5% van het aanbod lokale producten en/of ondernemers in te zetten. Waarbij minimaal het in te zetten groente en fruit uit de regio (provincie) dient te komen.
28.	Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer vendingmachines te plaatsen. Dit kunnen locaties zijn zonder bemande cateringvoorziening óf locaties met bemande cateringvoorziening.

Eis	Schoonmaak en inrichting ruimten
29.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inrichten van de kantines met de benodigde apparatuur. Het staat opdrachtnemer vrij om vanuit haar expertise te adviseren aan opdrachtgever wanneer de inrichting op een andere manier kan. Opdrachtnemer is derhalve verantwoordelijk voor de look & feel uitstraling van de counter/uitgifte.
30.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van: - Uitgiffertuimte inclusief apparatuur en vloer; - Keuken- en opslagruimten inclusief vloeren; - Spoelkeuken(s) inclusief afzuimmeubels, vloer en spoelmachine; - Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen; - Overige ruimten onder beheer van opdrachtnemer;



Hieronder valt voor opdrachtnemer: het ledigen en reinigen van de eigen afvalbakken, het meerdere keren per dag afnemen en vlek verwijderen van werkruimte.

Voor verantwoordelijkheid van opdrachtgever: het dagelijks verwijderen van vlekken van de vloeren, het volledig reinigen van de vloer, het schrobben en/of conserveren van de vloer, het volledig reinigen van meubilair en overige inventaris.

Opdrachtnemer heeft naar opdrachtgever een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van opdrachtnemer. Dit geldt eveneens ten aanzien van dieptereinigen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van dieptereinigen. De kosten ten aanzien van deze dieptereiniging zijn voor rekening van opdrachtgever.

De schoonmaak boven 1.80m valt onder de uitvoering van de dieptereiniging.

Eis	Duurzaamheid
31.	Opdrachtnemer dient zich voor de cateringvoorzieningen te conformeren aan de richtlijnen van de Gezonde Schoolkantine van het voedingscentrum; predicaat Zilver. (Het aanbod bestaat voor minstens 60% uit een betere keuzes).
32.	Opdrachtnemer dient in de samenwerking met opdrachtgever een actieve bijdrage en advisering te leveren aan het behouden van het predicaat Zilver en de gestelde eisen van de Gezonde Schoolkantine.
33.	Chocolade/cacaoprodukten zijn voorzien van het Fairtrade keurmerk of UTZ en voldoen aan de gestelde eisen van de gezonde schoolkantine, predicaat Zilver.
34.	Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die een vrije buitenuitloop hebben gehad. - o Europees Bio-keurmerk; - o EKO-keurmerk; - o Demeter; - o Beter Leven Keurmerk: 3 sterren voor alle diersoorten, voor legkip ook 1 en 2 sterren, voor kalf ook 2 sterren, voor varken ook 2 sterren, voor rundvlees ook 1 en 2 sterren; - o Milieukeur Rundvlees; - o Milieukeur Ei; - o Eieren met handelscode 1; - o Scharrel keurmerk van Producent voor pluimveevlees en varkens; - o Graskeurmerk; - o Label Rouge kip (Fr); - o Free Range kip en Free Range varken (UK).
35.	Gebruik van duurzaam gevangen of gekweekte vis. - o MSC-vis en 'groene' en 'gele' vis (prima en tweede keuze) van de viswijzer. Voor gekweekte vis: Europees Biokeurmerk; - o EKO-keurmerk; - o Demeter; - o Naturland; - o Soil Association; - o Milieukeur.
36.	Opdrachtnemer dient mee te werken aan composteren op enkele locaties in samenwerking met het onderwijs.
37.	Opdrachtnemer dient vervoerbewegingen m.b.t. onderhavige opdracht zoveel mogelijk te klusteren en zich hierbij te committeren aan de Euro-6 norm.



Eis	Wet- en regelgeving
38.	Opdrachtnemer dient een voedselveiligheidsplan op te stellen of een bestaande hygiënecode toe te passen (hygiënecode voor de contract- en inflightcatering en/of de Hygiënecode voor de Horeca). Een zogenoemd HACCP-plan.
39.	De HACCP audits dienen twee (2) jaarlijks , een jaarlijkse externe check door een externe partij, uitgevoerd te worden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij opdrachtnemer, hierbij dient zij tevens de informatieverstrekking en resultaten te overhandigen bij de kwartaal overleggen.
40.	Indien een audit onvoldoende wordt beoordeeld dient opdrachtnemer deze, geheel voor eigen kosten, op te lossen en opnieuw te auditeren. In geval van een incident dient dit direct gemeld te worden bij opdrachtgever.
41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het laten uitvoeren van de verplichte NEN 3140-keuring voor alle door hem ingezette elektrische apparatuur die onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. De keuring wordt uitgevoerd door een daartoe gecertificeerde keurmeester. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een keuringsrapport of verklaring van goedkeuring. De gekeurde apparatuur is zichtbaar voorzien van een keuringssticker en eigendomskenmerk, zodat onderscheid kan worden gemaakt tussen eigendom van opdrachtgever en opdrachtnemer. Voor door opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor de wettelijke keuringen.
42.	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de Europese SUP-wetgeving.
43.	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de allergenenwetgeving.

Eis	Eisen personeel
44.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit, kwaliteit en beschikbaarheid van de dienstverlening gedurende de contractperiode, inclusief bij aanvang van de overeenkomst.
45.	Indien en voor zover sprake is van een wettelijke verplichting tot personeelsovername, zoals bij overgang van onderneming (artikel 7:662 e.v. BW), handelt Opdrachtnemer conform de geldende wet- en regelgeving.
46.	Indien geen sprake is van een wettelijke verplichting tot personeelsovername, spant Opdrachtnemer zich aantoonbaar in om, waar passend en met inachtneming van wet- en regelgeving, gebruik te maken van beschikbare kennis en ervaring van personeel van zittende dienstverleners, teneinde een zorgvuldige overgang te realiseren.
47.	Opdrachtnemer stemt de overgangsfase af met de zittende dienstverlener(s) en opdrachtgever, voor zover dit noodzakelijk is voor een ordentelijke overdracht.
48.	Opdrachtnemer voldoet aan NEN 4400-1 of NEN 4400-2 en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA).
49.	Opdrachtnemer is verplicht om van al het personeel voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een kopie van de VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag) specifiek voor scholen te bewaren. Desgewenst dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een rechtsgeldig ondertekende verklaring te overhandigen waarin het garandeert dat het van alle op het project ingezette medewerkers zowel een rechtsgeldig identiteitsbewijs als een recente VOG in dossier heeft. Ten aanzien van de huidige cateringmedewerkers die worden overgenomen door de nieuwe Opdrachtnemer dient opnieuw een VOG te worden aangevraagd en bij Opdrachtgever op verzoek te worden getoond. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor alle schade die opdrachtgever lijdt als gevolg van overtreding van het hier boven genoemde. De kosten voor de VOG-verklaringen zijn voor de Opdrachtnemer.



	In het geval opdrachtnemer een vreemdeling (iemand van buiten het EER-gebied) inzet op locatie van opdrachtgever, dan verstrekt opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering van de betreffende werkzaamheden een afschrift van een geldig Identiteitsbewijs van die medewerker aan opdrachtgever, overeenkomstig artikel 15 Wet arbeid vreemdelingen.
50.	Indien de Opdrachtnemer een nieuwe vaste medewerker inzet op een locatie dient dit te zijn afgestemd met de facilitair verantwoordelijke van de betreffende locatie (TL AFO of Conciërge). Een nieuwe medewerker moet altijd eerst worden voorgesteld op een locatie alvorens hij/zij met uitvoering van de werkzaamheden start. Alle gestelde eisen gelden ook voor vervangend personeel.
51.	De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd.
52.	Per locatie dient minimaal één schoonmaakmedewerker cateringmedewerker de Nederlandse of Engelse taal te beheersen en te gebruiken op een niveau dat communicatie mogelijk maakt. Het personeel dient alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en begrepen.
53.	Van het uitvoerend schoonmaakpersoneel cateringmedewerker verwacht Opdrachtgever, dat deze proactief, betrokken en dienstverlenend het werk uitvoert. Daarnaast geldt er voor dit personeel een minimumleeftijd van 18 jaar. Scholieren en studenten van Yuverta mogen niet werkzaam zijn op de locatie waar zij zelf naar school gaan.
54.	De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat al het personeel in representatieve en schone bedrijfskleding werkzaam en herkenbaar is.
55.	Indien er sprake is van een onveilige situatie op locatie van Opdrachtgever, dient terstond het werk, dat samenhangt met deze onveilige situatie, te worden gestaakt en moet Opdrachtgever onmiddellijk hiervan op de hoogte worden gebracht. Pas na overleg en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.

Eis	Communicatie
56.	Opdrachtnemer zal voor de opdrachtgever één vast contactpersoon en een vaste vervanger aanwijzen voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgt opdrachtnemer voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon.
57.	Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrixformat van opdrachtgever. Bij wijzigingen zal tussen opdrachtnemer en opdrachtgever hierover direct worden gecommuniceerd. In de communicatiematrix worden ook de verschillende communicatie momenten vermeld, deze worden vastgesteld tijdens de implementatie.
58.	Opdrachtnemer zal voor de opdrachtgever één vast contactpersoon op locatie voor de operationele zaken aanwijzen.
59.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient klachten ter beschikking van opdrachtgever te stellen vanaf ingangsdatum van de raamovereenkomst.
60.	Klachten dienen binnen één (1) werkdag in behandeling genomen te worden door opdrachtnemer en binnen twee (2) werkdagen gerapporteerd te worden aan opdrachtgever. De klachten worden opgenomen in de kwartaalrapportage die worden besproken met de contractmanager en de adviseur facilitair. Na gunning zal de procedure klachtenrapportage in overleg worden afgestemd als onderdeel van het escalatiemodel.
61.	Opdrachtnemer dient één vast noodnummer ter beschikking te stellen in geval van calamiteiten, dit nummer dient een directe lijn te zijn. Het noodnummer dient minimaal tijdens kantooruren beschikbaar te zijn.



62.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal vijf werkdagen na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
-----	--

Eis	Prijzen & facturatie
63.	Opdrachtnemer garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere opdrachtnemers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Opdrachtnemer garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere opdrachtnemer of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
64.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inkleding, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
65.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
66.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer, zie bijlage.
67.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand één factuur per locatie te sturen waarop de kosten van die locatie zijn gespecificeerd. Deze verzamel factuur dient te voldoen aan het gestelde in de factuurwijzer én aanvullend dient duidelijk vermeld te worden om welke locatie het gaat.

Eis	Banqueting
68.	Betaalbare banqueting (vergaderservice, vergaderlunches) dient op verschillende kwalitatieve niveaus aangeboden te worden.
69.	Diverse arrangementen worden opgenomen in een banquetingmap. Indien er wijzigingen plaatsvinden in de arrangementen, draagt de opdrachtnemer zorg voor melding bij de opdrachtgever en tijdige aanpassing van de banquetingmap.
70.	Opdrachtnemer verzorgt extra activiteiten na overleg met opdrachtgever. Bestellingen op maat dienen mogelijk te zijn. Indien afwijkende afspraken gemaakt worden ten opzichte van hetgeen vermeld wordt in de banquetingmap, dient per keer een separate offerte uitgebracht te worden. Als opdrachtgever akkoord is met de offerte, ontvangt de opdrachtnemer een inkooporder ter bevestiging. Zonder inkooporder mag opdrachtnemer de activiteit niet in uitvoering nemen.
71.	Dienstverlening bestaat uit: - Bereiden en klaarzetten lunches (inclusief dranken, servies, servetten, eventueel bestek); - Wegbrengen naar de vergaderlocatie uiterlijk 10 minuten voor aanvang vergadering; - Afruimen en ophalen, na afloop van de vergadering.
72.	Bestellingen ten behoeve van vergaderservice en vergaderlunches worden uiterlijk vóór 12:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de activiteit plaatsvindt, geplaatst. Voor reserveringen van catering services waarvoor door opdrachtnemer een offerte is verstrekt, ontvangt opdrachtnemer minimaal 5 werkdagen van tevoren van opdrachtgever een inkooporder ter bevestiging. Het komt soms voor dat bestellingen ad-hoc doorgegeven worden. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te kunnen gaan. Indien een middels een inkooporder verstrekte opdracht aan opdrachtnemer, door de opdrachtgever niet tijdig wordt geannuleerd, kan opdrachtnemer de gemaakte kosten, geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de opdrachtgever. Voor vergaderservice en -lunches geldt een kosteloze afmeldingstermijn van vier (4) uur voorafgaand aan de activiteit. Indien de annulering later plaatsvindt mag opdrachtnemer de



gemaakte kosten volledig doorbelasten, mits opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van gemaakte kosten.

Voor de activiteiten waarvoor opdrachtnemer een separate offerte heeft uitgebracht en een inkooporder heeft ontvangen ter bevestiging van uitvoering, geldt dat er bij annulering tot 48 uur voorafgaand aan de activiteit geen kosten in rekening mogen worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten worden doorbelast. Ook hier geldt dat opdrachtnemer aantoonbaar moet kunnen maken aan opdrachtgever dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

Eis	KPI/SLA
73.	Managementrapportage Met vaste frequentie moet deze vier (4) maal per jaar worden aangeleverd, maximaal vijf (5) werkdagen na het verstrijken van het desbetreffende kwartaal. Deze rapportage moet minimaal de volgende onderdelen bevatten; - o Naam locatie - o Aantal lunchgebruikers per dag en maand - o Derving percentage - o Gemiddelde besteding - o Klachtenregistratie (incl. verwerkingstijd) - o Omzet Banqueting per aanvrager (kostenplaats) - o Omzet totaal - o Omzet vending automaten - o Duurzaamheidspercentage per productgroep (afval, plantaardig, lokaal) - o Resultaten HACCP en kwaliteitsaudits - o Toekomstige ontwikkelingen - o Verbeterpunten en acties - o Voedselverspillingspercentage - o Percentage reductie verpakkingsmaterialen - o Verkoopcijfers per product én productgroep - o Omzetpercentage per dagdeel Stimulatie/promotie gezonde en duurzame producten, resultaten en verbeterplan Gedurende de looptijd van de overeenkomst, kan in samenspraak worden besloten om extra onderdelen aan de managementrapportage toe te voegen.
74.	Opdrachtnemer doet een voorstel na gunning, tijdens de implementatiefase, voor de KPI's. Met als uitgangspunten onder andere de volgende onderdelen: • Assortiment (catering/vending/banqueting) • Exploitatie (financieel) • Duurzaamheid • Continuïteit van de dienstverlening • Innovatie
75.	Opdrachtnemer dient het de gasttevredenheid gedurende de looptijd van de overeenkomst te meten minimaal eens per jaar te laten meten. Uitkomsten worden gedeeld met Opdrachtgever.