

Bijlage 3 - Programma van Eisen
Cateringdienstverlening Rijksacademie voor Financiën,
Economie en Bedrijfsvoering
IUC nummer: 202508080

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

A.	Algemene Eisen
A.1	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening op de locatie van Opdrachtgever.
A.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden 11:30 tot 14:00 uur op maandag t/m vrijdag van het bedrijfsrestaurant. Tussen 12:00 en 13:00 uur dient het volledige assortiment beschikbaar te zijn en het buffet vers aangevuld te worden. Verandering van openingstijden is i.o.m. Opdrachtgever mogelijk. Het pand is geopend van 07:00 tot 18:30 uur.
A.3	De Rijksacademie is gesloten in de zomerperiode (+/- 6 weken) en tussen kerst en oud & nieuw (+/- 2 weken). Daarnaast zijn er gedurende het jaar een aantal margedagen, deze dagen worden gecommuniceerd met Opdrachtnemer.
A.4	De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn, HACCP en de allergenenwet.
A.5	Het inzetten van communicatiemiddelen (bijvoorbeeld bekendmaking weekmenu) dient te allen tijde i.o.m. Opdrachtgever plaats te vinden.
A.6	De Opdrachtnemer stelt voor het dagelijkse management een cateringmanager aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Deze manager is ter plaatse het directe aanspreekpunt voor de Rijksacademie en is dagelijks bij de Rijksacademie aanwezig. Er wordt een vaste plaatsvervanger aangewezen. De cateringmanager of de vervanger dient van 08.00 tot 18.30 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
A.7	Opdrachtgever stelt algemene voorzieningen zoals internetverbinding, water, energie, printer- en kopieerfaciliteiten, gratis aan de Opdrachtnemer ter beschikking. Indien er niet proportioneel wordt omgegaan met algemene voorzieningen en middelen, zullen deze alsnog worden doorbelast aan Opdrachtnemer.
A.8	Op verzoek kan Opdrachtnemer alle dieetmaaltijden en bereidingswijzen verzorgen, bijvoorbeeld halal, koosjer, glutenvrij, etc. en daarnaast op verzoek een lijst met ingrediënten van alle gerechten aanleveren.
A.9	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door Opdrachtgever gevraagde informatievoorziening in het kader van Werkkostenregeling.
A.10	Er is op de locatie van Opdrachtgever voldoende serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) aanwezig. Het serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast, voor eigen rekening, eigen serviesgoed te gebruiken.
A.11	Indien serviesgoed van Opdrachtgever aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij Opdrachtgever. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van het benodigde. Vervanging van dit serviesgoed is voor rekening van Opdrachtgever.
A.12	Opdrachtnemer dient actief mee te denken en samen met Opdrachtgever te komen tot een passende oplossing voor het opbergen en het plaatsen van zowel schone als vuile vaat in de pantry's en in het restaurant.
A.13	Ten aanzien van het technisch onderhoud/ storingen/ reparaties aan apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever.

A.14	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen kwaliteitsaudits uit te laten voeren. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze eigen audits.
A.15	De uitvoering van de kwaliteitsaudits wordt in principe door de Opdrachtgever gefinancierd. Mocht de audit echter uitwijzen dat de kwaliteit niet aan het geëiste niveau voldoet, dan zijn de kosten voor verbeteracties voor Opdrachtnemer en worden de kosten van de daaruit voortkomende audits aan Opdrachtnemer in rekening gebracht.
A.16	Op de locatie kunnen gebruikers aanwezig zijn met een beperking. Opdrachtnemer dient voor deze doelgroep passende oplossingen te bieden. Hiervoor kunnen, in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever, aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Indien van dergelijke oplossingen gebruik wordt gemaakt, zullen deze na gunning in overleg met Opdrachtnemer worden vastgelegd.

R.	Het restaurant
R.1	In het restaurant dient een gevarieerd aanbod koude en warme maaltijden verkrijgbaar te zijn dat bestaat uit een aantal gangbare producten zoals: brood, beleg, zuivel, salade en soep. Het aanbod maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen, rekening houdend met persoonlijke voorkeuren zoals op het gebied van religie, vegetarische en veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. Het aanbod varieert per seizoen en bevat altijd duurzame en voornamelijk gezonde producten.
R.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van de food labeling. Per product dient de product naamstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief (verplichte) allergenen vermelding. Op verzoek dient ook een allergenvrij product verkrijgbaar te zijn.
R.3	Opdrachtnemer dient op aanvraag van Opdrachtgever een vendingautomaat te kunnen leveren en te exploiteren voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
R.4	Omdat de bereidingsmogelijkheden bij de Rijksacademie beperkt zijn, en de Rijksacademie flexibiliteit en verse bereiding eist, beschikt de Opdrachtnemer over een externe bereidingsmogelijkheid.
R.5	Binnen de Rijksacademie is het niet toegestaan te frituren en er worden dus geen frituursnacks opgenomen in het assortiment. De Rijksacademie heeft een sterke voorkeur voor gezonde (warme) snacks in haar assortiment.
R.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor het leeghalen van de afruimkasten in het restaurant en het dagelijks afwassen (waarbij aanslag verwijderd wordt) van het vuil bestek en serviesgoed (inclusief glaswerk, schalen, plastic bakken enz.).
R.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak in de volgende ruimtes van het restaurant van de Rijksacademie en alle daarin aanwezige inventaris: het kantoor, de keuken, de opslagruimtes, de afwaskeuken, het uitgiftegebied en de tafels en stoelen.
R.8	De prijs van de lunch is voor bezoekers inbegrepen bij de opleidingskosten of de zaalhuur.
R.9	De prijs van de lunch voor de medewerkers van de Rijksacademie is opgebouwd uit twee delen: € 4,50 wordt betaald door de medewerker in het restaurant en € 1,50 wordt gefinancierd door de Rijksacademie. (zie aanbestedingsdocument voor verdere uitleg).
R.10	Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminal(s) welke geschikt zijn voor pin betalingen en contactloos. Opdrachtgever zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de afrekensystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Tijdens de openingstijden van het bedrijfsrestaurant dient er, indien nodig, hulp bij eventuele onbemande kassa's aanwezig te zijn om assistentie te kunnen verlenen aan de gasten. Opdrachtnemer is gerechtigd, i.o.m. Opdrachtgever, (steekproef)controles te houden onder de lunchgebruikers. Opdrachtnemer zorgt voor een noodvoorziening indien

	pin betalen tijdelijk niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.																																		
R.11	Het kassasysteem van Opdrachtnemer dient betrouwbaar en integer te zijn. Rapportages hieruit zijn juist, volledig en inzichtelijk. Opdrachtnemer kan dit aantonen door een keurmerk van de Stichting Betrouwbare Afrekensystemen of een gelijkwaardig keurmerk.																																		
R.12	De pin-terminal dient een vast bedrag van € 4,50 te tonen en uitsluitend dit bedrag te accepteren voor betaling. De medewerker van de Rijksacademie (gast) mag geen mogelijkheid hebben om een ander bedrag in te voeren.																																		
R.13	De lunch bestaat uit (minimaal altijd aanwezig): <table border="1"> <thead> <tr> <th>Groep</th><th>Beschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Brood:</td><td>Diverse luxe broodsoorten volkoren, bruin, wit, hard en zacht.</td></tr> <tr> <td>Brood vervangende producten:</td><td>Wisselend assortiment van crackers, rijstwafels, knäckebröd, roggebrood, ontbijtkoek.</td></tr> <tr> <td>Boter:</td><td>Diverse keuzes zowel dieet als regulier als vegan optie.</td></tr> <tr> <td>Kaas:</td><td>Assortiment van jonge en oude kaas en smeerbare kaas. Wisselend luxe (buitenlandse) kaas soorten.</td></tr> <tr> <td>Broodbeleg:</td><td>Wisselend assortiment vleeswaren zoals kip, varken en rund vlees, vis en vegan beleg rekening houdend met diverse dieetmogelijkheden en religieuze overtuigingen zoals bijv. halal.</td></tr> <tr> <td>Salades voor op brood:</td><td>Wisselend assortiment salades, eiersalade, tonijnsalade, kipsalade, zalmalade, aardappelsalade, humus of een alternatief.</td></tr> <tr> <td>Zoetwaren:</td><td>Diverse keuze mogelijkheden zowel om te strooien als smeerbaar.</td></tr> <tr> <td>Salades:</td><td>Assortiment sla, gesneden groente, olijven, zuurwaren, gegrilde groente, zongedroogde tomaat, ei of een alternatief.</td></tr> <tr> <td>Salade toevoeging:</td><td>Wisselend assortiment pesto, aioli, croutons, pijnboompitten, zaden, noten, rozijnen en gedroogd fruit, spekblokjes, fetablokjes, mozzarella of een alternatief.</td></tr> <tr> <td>Salade garnituren:</td><td>Wisselend assortiment olie, azijn, dressing (o.a. op yoghurt basis).</td></tr> <tr> <td>Warme maaltijd:</td><td>Vegetarisch/veganistisch en vlees of visvariant.</td></tr> <tr> <td>Item van de dag:</td><td>Wisselend assortiment, bijvoorbeeld wrap, belegd broodje, (oven) snack en of salade.</td></tr> <tr> <td>Soepen:</td><td>Gebonden en helder inclusief een vegetarische/veganistische variant.</td></tr> <tr> <td>Sauzen:</td><td>Assortiment van verschillende smaken inclusief vegan optie.</td></tr> <tr> <td>Nagerechten:</td><td>Vers wisselend seizoensgebonden fruit, yoghurt (inclusief plantaardige variant). Afwisselend assortiment kleine desserts of een alternatief.</td></tr> <tr> <td>Dranken:</td><td>Diverse zuivel drankjes, sapjes en (smaak) water, zuivel vervangers zoals sojamelk, amandel melk, smoothies of een alternatief.</td></tr> </tbody> </table>	Groep	Beschrijving	Brood:	Diverse luxe broodsoorten volkoren, bruin, wit, hard en zacht.	Brood vervangende producten:	Wisselend assortiment van crackers, rijstwafels, knäckebröd, roggebrood, ontbijtkoek.	Boter:	Diverse keuzes zowel dieet als regulier als vegan optie.	Kaas:	Assortiment van jonge en oude kaas en smeerbare kaas. Wisselend luxe (buitenlandse) kaas soorten.	Broodbeleg:	Wisselend assortiment vleeswaren zoals kip, varken en rund vlees, vis en vegan beleg rekening houdend met diverse dieetmogelijkheden en religieuze overtuigingen zoals bijv. halal.	Salades voor op brood:	Wisselend assortiment salades, eiersalade, tonijnsalade, kipsalade, zalmalade, aardappelsalade, humus of een alternatief.	Zoetwaren:	Diverse keuze mogelijkheden zowel om te strooien als smeerbaar.	Salades:	Assortiment sla, gesneden groente, olijven, zuurwaren, gegrilde groente, zongedroogde tomaat, ei of een alternatief.	Salade toevoeging:	Wisselend assortiment pesto, aioli, croutons, pijnboompitten, zaden, noten, rozijnen en gedroogd fruit, spekblokjes, fetablokjes, mozzarella of een alternatief.	Salade garnituren:	Wisselend assortiment olie, azijn, dressing (o.a. op yoghurt basis).	Warme maaltijd:	Vegetarisch/veganistisch en vlees of visvariant.	Item van de dag:	Wisselend assortiment, bijvoorbeeld wrap, belegd broodje, (oven) snack en of salade.	Soepen:	Gebonden en helder inclusief een vegetarische/veganistische variant.	Sauzen:	Assortiment van verschillende smaken inclusief vegan optie.	Nagerechten:	Vers wisselend seizoensgebonden fruit, yoghurt (inclusief plantaardige variant). Afwisselend assortiment kleine desserts of een alternatief.	Dranken:	Diverse zuivel drankjes, sapjes en (smaak) water, zuivel vervangers zoals sojamelk, amandel melk, smoothies of een alternatief.
Groep	Beschrijving																																		
Brood:	Diverse luxe broodsoorten volkoren, bruin, wit, hard en zacht.																																		
Brood vervangende producten:	Wisselend assortiment van crackers, rijstwafels, knäckebröd, roggebrood, ontbijtkoek.																																		
Boter:	Diverse keuzes zowel dieet als regulier als vegan optie.																																		
Kaas:	Assortiment van jonge en oude kaas en smeerbare kaas. Wisselend luxe (buitenlandse) kaas soorten.																																		
Broodbeleg:	Wisselend assortiment vleeswaren zoals kip, varken en rund vlees, vis en vegan beleg rekening houdend met diverse dieetmogelijkheden en religieuze overtuigingen zoals bijv. halal.																																		
Salades voor op brood:	Wisselend assortiment salades, eiersalade, tonijnsalade, kipsalade, zalmalade, aardappelsalade, humus of een alternatief.																																		
Zoetwaren:	Diverse keuze mogelijkheden zowel om te strooien als smeerbaar.																																		
Salades:	Assortiment sla, gesneden groente, olijven, zuurwaren, gegrilde groente, zongedroogde tomaat, ei of een alternatief.																																		
Salade toevoeging:	Wisselend assortiment pesto, aioli, croutons, pijnboompitten, zaden, noten, rozijnen en gedroogd fruit, spekblokjes, fetablokjes, mozzarella of een alternatief.																																		
Salade garnituren:	Wisselend assortiment olie, azijn, dressing (o.a. op yoghurt basis).																																		
Warme maaltijd:	Vegetarisch/veganistisch en vlees of visvariant.																																		
Item van de dag:	Wisselend assortiment, bijvoorbeeld wrap, belegd broodje, (oven) snack en of salade.																																		
Soepen:	Gebonden en helder inclusief een vegetarische/veganistische variant.																																		
Sauzen:	Assortiment van verschillende smaken inclusief vegan optie.																																		
Nagerechten:	Vers wisselend seizoensgebonden fruit, yoghurt (inclusief plantaardige variant). Afwisselend assortiment kleine desserts of een alternatief.																																		
Dranken:	Diverse zuivel drankjes, sapjes en (smaak) water, zuivel vervangers zoals sojamelk, amandel melk, smoothies of een alternatief.																																		

R.14	Reserverings- en annuleringstermijnen:		
	Activiteit	Reserveren tot werkdag en tijdstip	Kosteloos annuleren tot werkdag en tijdstip
	Lunch restaurant	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur
R.15	De keuken van Opdrachtgever is voorzien van nagelvaste keukenapparatuur zoals een uitgiftebuffet, koel- en vriesapparatuur, een (combi)oven en voorbereidings-ruimte. Het beheer en technisch onderhoud van deze apparatuur ligt bij Opdrachtgever.		
R.16	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor de aanschaf van aanvullende keukenapparatuur t.b.v. de invulling van het aangeboden cateringconcept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met Opdrachtgever plaats.		
R.17	Opdrachtnemer dient het buffet zodanig in te richten dat er geen rijvorming ontstaat. De maximale doorlooptijd voor de lunchgebruiker bedraagt vijf minuten.		
R.18	In overleg met Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen de contractperiode mee te denken over een creatief idee voor de registratie van de gasten (dit is exclusief de medewerkers van de Rijksacademie) in het restaurant zodat er eenmalig genuttigd kan worden van het buffet.		

B.	Banqueting		
B.1	Onder banqueting wordt verstaan het verzorgen van alle niet reguliere cateringactiviteiten in de daarvoor aangewezen ruimten.		
B.2	Na gunning volgt vastlegging van het aanbod in een banquetingmap met daarin de bij Inschrijving afgegeven all-in prijzen voor banqueting. Opdrachtnemer is, in samenspraak met Opdrachtgever, verantwoordelijk voor de verdere invulling van het aanbod en het onderhoud van de banquetingmap.		
B.3	Om een verzorging op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteert Opdrachtgever reserverings- en annuleringstermijnen voor banqueting-aanvragen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de tabel hieronder opgenomen termijnen:		
	Banqueting activiteit	Reserveren tot werkdag en tijdstip	Kosteloos annuleren tot werkdag en tijdstip
	Vergaderservice koffie & thee	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur vóór aanvang
	Lunch Banqueting	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur
	Zoete heerlijkheden/ breaks en gekoelde drank arr.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur
	Borrels tot 50 pers.	1 dag voorafgaand tot 16:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur
	Borrels van 50 – 100 pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur
	Dinerbuffet	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur
	Maatwerk opdrachten	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur
B.4	Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren minimaal 15 minuten en maximaal 30 minuten voor aanvang naar de opleidingsruimtes en andere ruimten en haalt deze na		

	afloop op dezelfde dag weer op en zorgt dat de ruimte in nette staat achterblijft. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst wanneer dit wenselijk is.																				
B.5	Bij banquetingaansvragen worden standaard kosteloos karaffen koud water (kraan- en smaakwater) met glazen geserveerd en aangevuld.																				
B.6	Verstrekking van koffie & thee geschiedt middels serviesgoed en daarvoor ter beschikking gestelde thermoskannen. Tevens dienen toebehoren te worden verstrekt zoals biologische (riet)suiker, zoetjes, honing, koffiemelk en lepeltjes conform SUP-wetgeving.																				
B.7	Voor maatwerkopdrachten zal Opdrachtnemer altijd vooraf een passende offerte uitbrengen. Voor grotere maatwerkaanvragen met een geschatte waarde hoger dan €1.500,- (excl. btw) of met een specifiek karakter, die op locatie van Opdrachtgever als ook daarbuiten kunnen worden verzorgd, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om naast de offerte van Opdrachtnemer ook elders een offerte op te vragen en de opdracht te gunnen aan een derde partij.																				
B.8	De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende 3 componenten: 1. Kosten ingrediënten; 2. Personeelskosten; Het aantal in te zetten uren per functie keer het uurtarief. De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden uurtarieven voor het vaste personeel, voor zover van toepassing: - Cateringmedewerker bediening; - Cateringmanager/ partymanager; - Kok; - Etc. 3. Overige kosten bijvoorbeeld: huur van hulpmiddelen en materialen, transport, opslag, winst.																				
B.9	Als een externe partij gebruik maakt van de cateringruimten van Opdrachtgever dan dient hierover met Opdrachtnemer afspraken te worden gemaakt. De externe partij en Opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor het weer schoon opleveren van de gebruikte cateringruimten.																				
B.10	Voor bijzondere bijeenkomsten worden specifieke afspraken per evenement gemaakt. Uitgangspunt hierbij is dat de catering op maat is, een goede kwaliteit heeft en positief bijdraagt aan de gewenste sfeer van het evenement.																				
B.11	Van de Inschrijver wordt een adviserende en flexibele rol verwacht ten aanzien van de invulling van extra activiteiten en bijzondere bijeenkomsten.																				
B.12	In een banquetingmap zullen de volgende arrangementen worden opgenomen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Groep</th><th>Beschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Vergaderservice:</td></tr> <tr> <td>Vergaderarrangement simpel</td><td>Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, koekjes.</td></tr> <tr> <td>Vergaderarrangement basis</td><td>Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, koekjes en handfruit.</td></tr> <tr> <td>Vergaderarrangement luxe</td><td>Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, luxe koeken assortiment, chocolaatjes/bonbons, handfruit en diverse sappen.</td></tr> <tr> <td colspan="2">Zoete heerlijkheden:</td></tr> <tr> <td>Koekjesbuffet</td><td>Assortiment zoete heerlijkheden inclusief gezonde en vegan variant.</td></tr> <tr> <td>Cake</td><td>Plakjes cake in verschillende smaken</td></tr> <tr> <td>Petit four</td><td>Pâtisserie gesorteerd op servies. Mogelijkheid om petit four te voorzien van logo.</td></tr> <tr> <td>Taart (van 8 t/m 20 pers.)</td><td>Diverse smaken.</td></tr> </tbody> </table>	Groep	Beschrijving	Vergaderservice:		Vergaderarrangement simpel	Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, koekjes.	Vergaderarrangement basis	Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, koekjes en handfruit.	Vergaderarrangement luxe	Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, luxe koeken assortiment, chocolaatjes/bonbons, handfruit en diverse sappen.	Zoete heerlijkheden:		Koekjesbuffet	Assortiment zoete heerlijkheden inclusief gezonde en vegan variant.	Cake	Plakjes cake in verschillende smaken	Petit four	Pâtisserie gesorteerd op servies. Mogelijkheid om petit four te voorzien van logo.	Taart (van 8 t/m 20 pers.)	Diverse smaken.
Groep	Beschrijving																				
Vergaderservice:																					
Vergaderarrangement simpel	Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, koekjes.																				
Vergaderarrangement basis	Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, koekjes en handfruit.																				
Vergaderarrangement luxe	Koffie, thee, condimenten, smaakwater, pepermuntjes, luxe koeken assortiment, chocolaatjes/bonbons, handfruit en diverse sappen.																				
Zoete heerlijkheden:																					
Koekjesbuffet	Assortiment zoete heerlijkheden inclusief gezonde en vegan variant.																				
Cake	Plakjes cake in verschillende smaken																				
Petit four	Pâtisserie gesorteerd op servies. Mogelijkheid om petit four te voorzien van logo.																				
Taart (van 8 t/m 20 pers.)	Diverse smaken.																				

	Gesorteerd gebak	Crème-, slagroom- en vruchtengebak.
	Break:	
	Hartig broodje	Assortiment inclusief vegetarische en veganistische variant.
	Fruitsalade	Mix van seizoen fruit per 1 persoons portie geserveerd.
	Handfruit	Mandje met assortiment aan fruit van het seizoen voor 10 personen.
	Verse smoothies	In diverse smaken gemaakt van vers fruit en eventueel yoghurt.
	Noten assortiment	Notenmix van ongebrande en ongezoeten noten geserveerd per 1 persoons portie.
	Rauwkost	Assortiment van verschillende seizoen groenten geserveerd per 1 persoons portie.
	Broodjes lunch:	
	Simpele broodjeslunch	Een assortiment aan belegde broodjes, melk en smaakwater.
	Basis broodjeslunch	Gevarieerde selectie van belegde broodjes, sappen, melk en smaakwater.
	Luxe broodjeslunch	Gevarieerde selectie van belegde broodjes met luxe beleg zoals zalm, gezond, brie e.d., wraps, verse salades, sappen, melk en smaakwater.
	Lunch to go	Belegde broodjes, stuk handfruit, flesje water en een flesje sap per persoon verpakt.
	Diner:	
	Dinerbuffet	Buffet van seizoen gerechten genuttigd in het bedrijfsrestaurant. Bestaande uit warme en koude gerechten incl. vis, vlees en vegetarische/veganistische variant.
	Dessertbuffet	Afhankelijk van het seizoen, diverse soorten zoet patisserie en een gezonde variant. Inclusief vegetarische/veganistische variant.
	Drankarrangementen en borrels:	
	Frisarrangement	Assortiment inclusief sappen, (light) frisdrank en smaakwater.
	Fles water (33 cl.)	Flesjes water zowel koolzuurvrij als met koolzuur.
	IJs- en smaakwater	Kan kraanwater met en zonder smaakje inclusief glazen.
	Drankarrangement non-alcohol o.a. bij diner	Diverse soorten sappen, (light) frisdrank, (smaak) water en alcoholvrij bier.
	Drankarrangement alcohol o.a. bij diner	Diverse soorten sappen, (light) frisdrank, (smaak) water en huiswijn: rood, rosé en wit, bier en alcoholvrij bier.
	Simpele borrelkar exclusief bediening	Hollands drankarrangement bestaande uit bier, huiswijn: rood, rosé en wit, diverse (light) frisdrank, alcoholvrij bier en (smaak) water, notenmix of kaasstengels/kaaskoekjes.
	Basis borrelkar exclusief bediening	Hollands drankarrangement bestaande uit bier, huiswijn: rood, rosé en wit, diverse (light) frisdrank, alcoholvrij bier en (smaak) water, notenmix, olijven, kaasstengels/kaaskoekjes of breekbrood met tapenade.
	Simpele borrel inclusief bediening	Hollands drankarrangement bestaande uit bier, huiswijn: rood, rosé en wit, diverse (light) frisdrank alcoholvrij bier en (smaak) water, noten mix, blokjes kaas en (vegetarische) worst. De borrel wordt afgenomen per 1 uur.
	Basis borrel inclusief bediening	Hollands drankarrangement bestaande uit bier, huiswijn: rood, rosé en wit, diverse (light) frisdrank, alcoholvrijbier en (smaak) water, noten mix, olijven, blokjes kaas en (vegetarische) worst en warme ovensnacks. De borrel wordt afgenomen per 1 uur.
	Luxe borrel inclusief bediening	Hollands drankarrangement bestaande uit bier, huiswijn: rood, rosé en wit, diverse (light) frisdrank, alcoholvrij bier en

	(smaak) water, noten mix, olijven, blokjes kaas en (vegetarische) worst, diverse koude hapjes en warme ovensnacks. De borrel wordt afgenomen per 1 uur.
B.13	Inschrijver is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van een banquetingmap. In deze banquetingmap staan de arrangementen uit eis B.12 beschreven. - De beschrijvingen zijn voorzien van: - de vaste verrekenprijs; - een foto van het arrangement, de foto dient exact weer te geven wat er in het arrangement wordt aangeboden, de weergave mag per persoon of voor meerdere personen. Tevens is in de banquetingmap de aanvraagwijze, besteltermijn, annuleringstermijn en maatwerkprocedure beschreven. Inschrijver kan naast de gevraagde arrangementen in eis B.12. ook andere arrangementen in de banquetingmap aanbieden.
B.14	De simpele- basis- en luxe broodjeslunch en to go lunch dienen ook in een vegetarische/veganistische variant te worden aangeboden.
B.15	Indien zoete heerlijkheden bij de Opdrachtnemer besteld worden, levert deze daarbij ook, zonder extra kosten, servies, bestek en servetten.

WDA	Warme drankenautomaten
WDA.1	Zowel de medewerkers van de Rijksacademie als de bezoekers mogen gratis gebruik maken van de diverse warme drankenautomaten op de Rijksacademie.
WDA.2	Bij het aanbieden van warme drankenautomaten, dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat bekertjes van verschillende formaten onder het uitgiftepunt van de automaat passen. De hoogte van het uitgiftepunt kan handmatig door de gebruiker worden aangepast om bekertjes van verschillende maten onder het uitgiftepunt te kunnen plaatsen.
WDA.3	Inschrijver is verantwoordelijk voor het dagelijks, periodiek en technisch onderhoud (incl. onderhoudscontract) van de warme drankenautomaten.
WDA.4	Alle warme drankenautomaten locaties zijn tevens voorzien van waterfilters die op het reguliere waternetwerk zijn aangesloten.
WDA.5	De warme drankenautomaten dienen minimaal het volgende assortiment te leveren: - koffie, cappuccino, latte macchiato, ristretto, cafe au lait, met regelbare sterkte (mild/normaal/sterk); - melkschuim; - heet water. Alle consumpties dienen minimaal 125cc. te bevatten, m.u.v. espresso en ristretto. Losse condimenten: - suikersachets en zoetjes; - roerstaafjes; - koffiemelk cupjes; - thee (biologisch): minimaal 5 soorten thee (theezakjes mogen geen microplastics bevatten); - sachets cafeïnevrije koffie; - honing; - chocomelk sachets;

	zoete en gezonde heerlijkheden, bijvoorbeeld een wisselend assortiment koekjes en noten.																																				
WDA.6	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Locatie</th><th>Type volautomaat</th><th>Extra ingrediënten</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td rowspan="2">Pantry begane grond</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse havermelk unit geschikt voor 50 personen.</td><td rowspan="2"> - Verse munt en gember. - Vers hand fruit. - Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers) </td></tr> <tr> <td>2</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 50 personen.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Pantry 1e etage</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.</td><td>Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Pantry 2e etage</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.</td><td>Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Pantry 3e etage</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.</td><td></td></tr> <tr> <td>6</td><td>Werkkamer</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.</td><td></td></tr> <tr> <td>7</td><td>Bovenkamer</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.</td><td></td></tr> <tr> <td>8</td><td>Restaurant</td><td>Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.</td><td></td></tr> </tbody> </table>				Locatie	Type volautomaat	Extra ingrediënten	1	Pantry begane grond	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse havermelk unit geschikt voor 50 personen.	- Verse munt en gember. - Vers hand fruit. - Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)	2	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 50 personen.	3	Pantry 1e etage	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.	Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)	4	Pantry 2e etage	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.	Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)	5	Pantry 3e etage	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.		6	Werkkamer	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.		7	Bovenkamer	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.		8	Restaurant	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.	
	Locatie	Type volautomaat	Extra ingrediënten																																		
1	Pantry begane grond	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse havermelk unit geschikt voor 50 personen.	- Verse munt en gember. - Vers hand fruit. - Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)																																		
2		Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 50 personen.																																			
3	Pantry 1e etage	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.	Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)																																		
4	Pantry 2e etage	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.	Water voorzien van vers fruit, gember of munt smaak (geen toegevoegde suikers)																																		
5	Pantry 3e etage	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.																																			
6	Werkkamer	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.																																			
7	Bovenkamer	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.																																			
8	Restaurant	Geluidsarme verse bonen machine uit het luxe segment met verse koemelk unit geschikt voor 30 personen.																																			
WDA.7	<table border="1"> <tbody> <tr> <td></td><td>Opslag koelkast</td><td>1 rond filter machine geschikt voor kannen koffie met een capaciteit van 10 liter.</td><td></td></tr> </tbody> </table>				Opslag koelkast	1 rond filter machine geschikt voor kannen koffie met een capaciteit van 10 liter.																															
	Opslag koelkast	1 rond filter machine geschikt voor kannen koffie met een capaciteit van 10 liter.																																			
WDA.8	Alle typen warme drankenautomaten beschikken over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat eindgebruikers geen gebruik maken van de voorziening deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven. Onder 'een periode' wordt in ieder geval verstaan: het weekend (vrijdagavond vanaf 18.30 uur tot maandagochtend 07.00 uur) en doordeweeks elke avond vanaf 18.30 uur tot 's morgens 07.00 uur.																																				

WDA.9	De wachtstand en/of tijdschakelaar dient door eindgebruikers zelf met één druk op een knop opgeheven te kunnen worden zodra zij de warme drankenvoorziening weer in gebruik willen nemen.
WDA.10	De zetcapaciteit van de automaat dient voldoende te zijn voor het aantal gebruikers dat is aangewezen op de warme drankenvoorziening en moet de hele dag beschikbaar zijn (07.00 uur – 18.30 uur).
WDA.11	De warme drankenautomaten dienen een neutrale uitstraling te hebben. Het is niet toegestaan reclame uitingen (anders dan een klein ingetogen eigen beeldmerk) te plaatsen op de automaten. Indien de warme drankenautomaten ruimte bieden voor een communicatie uiting, dan dient hiervoor een voorstel te worden gedaan welke vervolgens, indien akkoord, definitief kan worden geplaatst.
WDA.12	Het bedieningspaneel van de automaten dient overzichtelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Hieronder wordt ook verstaan dat de automaat geen onnodige geluidsoverlast mag geven, zoals notificaties tijdens het bedienen en uitgeven van dranken. Geluid (notificaties) dienen tijdens het bedienen en uitgeven van dranken in volume te kunnen worden aangepast en/of worden uitgeschakeld. De warme drankenautomaten mogen geen geluidsoverlast veroorzaken in aangrenzende werkruimtes. Dit geldt ook voor de geluidsproductie van het zetproces zelf. De keuze voor een consumptie uit de warme drankenautomaten is in het Nederlands weergegeven.
WDA.13	De warme drankenautomaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit ten einde verstoringen en vervuiling te voorkomen.
WDA.14	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er dagelijks rond 14:00 uur in de pantry op de begane grond naast de condimenten en vers fruit een wisselend gezond tussendoortje geserveerd wordt. Het gezonde tussendoortje mag voorverpakt zijn dan wel vers worden bereid.
WDA.15	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de warme drankenautomaten dagelijks vóór 8:15 uur zijn bijgevuld en schoongemaakt en draagt zorg voor het tijdig bijvullen gedurende de dag van de behoeften.
WDA.16	Opdrachtnemer verzorgt minimaal tweemaal per dag en indien nodig vaker, het ophalen en schoonmaken van het vuile serviesgoed en bekertjes en het terugbrengen van schoon servies en bekertjes naar de pantry's.
WDA.17	Opdrachtnemer dient jaarlijks in overleg met Opdrachtgever kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en de wanden achter de automaat. De schoonmaaksessie wordt door het schoonmaakbedrijf van Opdrachtgever verzorgd.
WDA.18	Opdrachtnemer garandeert een <u>minimale beschikbaarheid van gemiddeld 98%</u> per maand gerekend over alle warme drankenautomaten per locatie. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de warme drankenautomaten, alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
WDA.19	De beschikbaarheid van de warme drankenautomaten wordt gemeten op werkdagen tussen 07.00 uur en 18.30 uur, uitgedrukt in uren per maand afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100. Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand en neemt dit op in de managementrapportage.
WDA.20	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de warme drankenautomaten en maakt hiervoor gebruik van een eigen storingsregistratie.
WDA.21	Storingsmeldingen lopen via de facilitaire dienst van de Opdrachtgever. Storingen dienen op werkdagen <u>binnen 4 kantooruren na melding</u> beoordeeld, verholpen en gereed gemeld te zijn bij de facilitaire dienst. Opdrachtnemer dient de storingen zelf bij te houden in het eigen systeem ten behoeve van de managementrapportage.
WDA.22	Storingen aan de automaten moeten zo snel mogelijk (gemeten binnen de kantooruren 07.00 uur tot 18.30 uur) na melding aan de Opdrachtnemer worden opgelost. Onder

	storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten. Er worden twee typen storingen onderscheiden: 1^e lijns storingen moeten binnen 4 uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van melding bij Opdrachtnemer worden opgelost. Dit betekent: - Storingen gemeld vóór 13.00 uur dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost. - Storingen gemeld na 13.00 uur dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost. Voor 2^e lijns storingen (storingen waar een monteur voor moet komen) geldt een termijn van 8 uur, gemeten vanaf het moment van de eerste melding.
WDA.23	Wanneer de automaat langer dan 2 werkdagen (na de initiële melding) niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende oplossing aangeboden te worden.
WDA.24	In geval van ernstige calamiteiten zoals lekkages, kortsluiting of brand(gevaar) mag Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de automaten openen. Opdrachtnemer zal hiervan op de hoogte gesteld worden. Hiervoor dient op locatie een sleutel aanwezig te zijn.
WDA.25	Voor het melden van klachten en wensen stelt Opdrachtnemer een "single point of contact" (SPOC) beschikbaar en garandeert dat dit ten minste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 uur tot 18:30 uur. Opdrachtnemer zal storingen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij de facilitaire dienst van de Opdrachtgever.

CC	Catering bij Calamiteiten
CC.1	Opdrachtnemer dient bestellingen te kunnen leveren in geval van calamiteiten. Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: incidenten binnen en buiten reguliere cateringwerktijden. Opdrachtnemer dient tijdens openingstijden, binnen 2 uur na melding van een calamiteit over te gaan tot het leveren van de gevraagde calamiteitenservice.
CC.2	Calamiteitenservice kan onder andere bestaan uit: lunch of een warme maaltijd. Koffie en thee en watervoorziening. De lunch betreft de aangeboden varianten in de banquetingmap. Voor een warme maaltijd geldt maatwerk in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
CC.3	Opdrachtnemer dient: - Te beschikken over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient na gunning ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever); - bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, veiligheidsregels, adresgegevens en overige relevante informatie; - voor de inzet van personeel bij calamiteiten ervoor zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van de reguliere activiteiten en werkzaamheden.
CC.4	Bij calamiteiten dient Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor een calamiteitenlijn, zodat hij/zij altijd beschikbaar/oproepbaar is voor aanvullende dienstverlening (ook in de weekenden en avonden).

P	Prijs
P.1	Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 'Prijzenblad' overzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven.
P.2	De prijs dient/de tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn in elk geval begrepen: de loonkosten, de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factureren, lokale reis- en verblijfkosten.
P.3	Inschrijver offreert geen 0-prijzen/tarieven (m.u.v. prijsonderdeel voor onderhoud tussentijdse verstrekkingen) of negatieve prijzen/tarieven, ook niet op onderdelen.
P.4	De indexering van de prijzen met betrekking tot de lunch en banqueting vindt plaats aan de hand van de <i>bestedingscategorie 111200 Kantines</i> : StatLine - Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100
P.5	De overeengekomen prijzen, zijn vast tot 1 januari 2028. Deze kunnen vervolgens jaarlijks voor het eerst op 1 januari 2028, geïndexeerd worden conform de volgende methodiek: <u>$(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar}) / \text{indexcijfer oude jaar} \times 100\%$</u> Als uitgangspunt voor het nieuwe jaar wordt het meest recente kalenderjaar gehanteerd, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen (Jaarmutatie CPI).
P.6	Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 90 dagen voor 1 januari schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de Categorie. Na schriftelijke goedkeuring zijn de nieuwe prijzen van kracht ingaande 1 januari. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

M	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
M.1.1	Klimaat De Rijksoverheid heeft als doel om klimaatverandering te beperken door de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, met als doelstellingen in 2030 55% minder broeikasgassen uitstoten vergeleken met 1990 en een klimaatneutrale overheid in 2050. Interne bedrijfsvoering waaronder catering spelen een belangrijke rol in het halen van deze doelstellingen. Klimaatimpact assortiment De Rijksoverheid streeft ernaar om de klimaatimpact van zijn cateringassortiment te reduceren. De uitvraag van de CO₂-data biedt inzicht in de uitstoot van het cateringassortiment en de effectiviteit van reductiemaatregelen. Opdrachtnemer dient te rapporteren over de totale CO₂ uitstoot van het totale inkoopgewicht van voeding en dranken (kg). Deze data dient gerapporteerd te worden binnen het contract. Aanvullend dient de Opdrachtnemer te rapporteren over: • de methode waarmee de CO₂-uitstoot is berekend; • welke levenscyclusfasen is de CO₂-uitstoot berekend (Geef de systeemgrenzen/scope aan van de berekeningen); • welk deel van het totaalassortiment is de CO₂-uitstoot berekend; • welk deel van het totaalassortiment waarvoor de CO₂-uitstoot is berekend, specifieke CO₂-data van de toeleverancier op productniveau gebruikt is; • de verificatie van de CO₂ berekening door een derde partij. En zo ja, welke;

	de top 25-grootste vervuilende producten met gewicht en impact per productsoort (kg en kg CO₂-eq, respectievelijk). Zie voor een overzicht van de rapportage eisen bijlage 13 KPI invulformulier.
M.1.2	Eiwittransitie Het verhogen van het aandeel plantaardige eiwitten draagt bij aan de reductie van de CO₂ uitstoot van het assortiment. De doelstelling van de Rijksoverheid is om een verschuiving in de balans van de consumptie van plantaardige en dierlijke eiwitten naar een 50/50-verhouding in 2030 te realiseren. Voor dit contract is een norm van 60/40 opgenomen. Opdrachtnemer dient het aandeel plantaardig vs dierlijk voor het totaal inkoop eiwitgewicht te berekenen volgens de Eiweet methodiek voor Foodservice (Zie voor meer informatie over de Eiweet methodiek voor foodservice de website van Eiweet). Deze data dient gerapporteerd te worden per locatie binnen het contract. Opdrachtnemer dient te rapporteren voor welk deel van het totaal inkoopgewicht 'het aandeel eiwitvolume plantaardig: dierlijk' berekend is (gewichts-%).
M.2.1	Circulaire economie De Rijksoverheid streeft naar een volledig circulaire economie in 2050. Dat betekent dat producten en grondstoffen opnieuw gebruikt worden en dat er bijna geen afval meer is. Voedselverspilling Als voedsel bedoeld voor menselijke consumptie hiervoor niet wordt gebruikt en de verloren gegane producten niet ingezet worden als veevoer, is er sprake van voedselverspilling. In de definitie van verspilling worden de eetbare en oneetbare delen (bijvoorbeeld eierschalen of sinaasappelschillen) meegenomen. Opdrachtnemer meet en registreert de voedselverspilling en splitst dit op in voorraad, keuken, restaurant en banqueting. 1. Voorraad (ook wel genoemd; inkoopverspilling): ingrediënten of producten die niet meer bruikbaar zijn door bederf of het verstrijken van de houdbaarheidsdatum. 2. (Voor)bereiding in de keuken: Snij- en bereidingsresten (bijvoorbeeld groenteresten), maar ook halffabricaten of eindproducten die wel zijn klaargemaakt maar niet worden uitgegeven en niet meer terug de voorraad in kunnen. 3. Uitgifte in restaurant: Producten die in de displays of op buffetten zijn geplaatst maar niet verkocht worden en niet terug in de voorraad kunnen. 4. Retouren van banqueting: Overgebleven producten van evenementen en bijeenkomsten, zoals vergaderlunches of borrels, die retour komen naar de keuken. Opdrachtnemer registreert verspilling in de voorraad, keuken en restaurant in kg. gedurende minimaal 1 maand per jaar (zonder feestdagen of andere uitzonderingen). Opdrachtnemer registreert de verspilling in de banqueting gedurende minimaal twee 'normale' weken (dat wil zeggen, zonder feestdagen of andere uitzonderingen) per jaar. Voor de verspilling in banqueting gaat het om registratie van de hoeveelheden die overblijven na bijvoorbeeld vergaderlunches, koffiediensten of borrels. Opdrachtnemer brengt dit in kaart op het moment dat hij opruimt na de banquetingactiviteit. Opdrachtnemer stelt na de eerste meting een voorstel op om verspilling te verminderen.
M.2.2	Stuksverpakkingen Opdrachtnemer gebruikt geen stuksverpakkingen waar dat mogelijk is, zonder dat de voedselverspilling toeneemt. Stuksverpakkingen zijn individuele, eenmalige verpakkingen die bedoeld zijn om één enkele portie of eenmalig gebruik te faciliteren. Dit betekent dat ze na eenmalig gebruik in de afvalverwerking belanden. We maken hierbij geen onderscheid tussen verschillende materialen. Voorbeelden hiervan binnen catering zijn individueel verpakte plakjes kaas of

	kuipjes boter voor eenmalig gebruik. Bij warme dranken kan dit bijvoorbeeld gaan om verpakkingen voor zakjes suiker. Opdrachtnemer geeft tweemaal per jaar voor benoemde productgroepen aan of er in stuksverpakkingen wordt ingekocht (zie bijlage 13, KPI invulformulier)
M.3	Gezondheid De Inschrijver heeft schriftelijk in beleid vastgelegd dat hij zorgt voor een gezond en duurzaam aanbod en presentatie in eetgelegenheden volgens het aanbestedingsadvies gezonde, duurzame catering van het Voedingscentrum. Dit geldt voor zowel het restaurant als bij banqueting. Aanbod: Het aanbod in het restaurant en de banqueting voldoet aan het aanbestedingsadvies gezonde, duurzame catering van het voedingscentrum (Zie voor meer informatie over de aanbestedingscriteria gezonde, duurzame catering op de website van het voedingscentrum). Bij elke aanwezige productgroep wordt altijd minimaal één plantaardige optie aangeboden. Productgroepen zijn bijvoorbeeld belegde broodjes, snacks, dranken en maaltijden of gerechten, zoals soep en salades. In bedrijfsrestaurant en de pantry op de begane grond wordt minimaal één plantaardig zuivelalternatief aangeboden, zoals haverdrink. Er is gratis kraanwater beschikbaar voor gasten. Bij elke aanwezige productgroep is minimaal 60% van het gepresenteerde aanbod een betere keuze. Productgroepen zijn bijvoorbeeld belegde broodjes, dranken en maaltijden of gerechten, zoals salades en soepen. Voor snacks geldt een ander criterium. Tegenover een weekkeuze-snack staat minimaal één vergelijkbare betere keuze. In de betere keuze zit geen vlees. Tegenover een warm saucijzenbroodje staat bijvoorbeeld een warme volkorentosti met tomaat, mozzarella en basilicum of een wrap met groente. Tegenover chips en snoep staan bijvoorbeeld ongezoeten noten, (gedroogd) fruit of soja/halfvolle yoghurt met muesli. Van alle betere keuzes is minimaal 1 optie (snack)groente en/of fruit. Banqueting Minimaal 60% van het totale gepresenteerde aanbod per banqueting is plantaardig. Dit is exclusief dranken. Dit is te meten door het aandeel plantaardige producten en gerechten tegenover het aandeel producten en gerechten met dierlijke ingrediënten in het gepresenteerde aanbod weer te geven. Van het aanbod dat gepresenteerd wordt aan de gasten, is minimaal 60% van het eten en minimaal 60% van het drinken een betere keuze. De webtrainingen 'Ontdek jouw verleidingskracht' en 'Trek in een gezonde planeet' van het Voedingscentrum worden opgenomen in het onboarding programma van cateringmedewerkers. Op (vrijwel) alle opvallende plaatsen zet je alleen betere keuzes zonder vlees. Opvallende plaatsen zijn bijvoorbeeld: vooraan, op ooghoogte, op een verhoging of extra belicht, binnen handbereik of op andere plekken van een balie die het eerste in het oog vallen als je het restaurant binnenloopt. Groente en fruit bied je aan op een manier dat ze makkelijk te eten zijn, bijvoorbeeld schoongemaakt handfruit of als kant-en-klare salade. (In de wachtrij) bij de kassa/bar zet je alleen betere keuzes zonder vlees of je biedt daar geen eten of drinken aan. Afbeeldingen, reclamematerialen, merknamen en logo's zijn vooral Schijf van Vijf-producten zonder vlees.

	Het voldoen aan de eis wat betreft gezonde, duurzame catering wordt gedurende de contractperiode jaarlijks aangetoond. De Opdrachtnemer kiest zelf voor een methode waarmee zij aantoont te voldoen aan de criteria gezonde, duurzame catering. Opdrachtgever kan op verzoek een systematiek aanreiken die gebruikt kan worden.
M.4.1	Ketenverantwoordelijkheid: Keurmerken Minimaal 25% van het gehele assortiment bevat een keurmerk voor biologische voeding (EU-biologisch, EKO, Demeter, etc.). Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Van dit criterium zijn uitgezonderd: frisdranken, bier en wijn. Voor sappen geldt dat 100% van het assortiment biologisch moet zijn. De enkelvoudige vlees(producten) en vleeswaren zijn voorzien van minimaal het 1 ster Beter Leven keurmerk. Alle vis (dus 100% van de inkoop) is voorzien van een (top)keurmerk, indien dit niet beschikbaar dan is een groene of oranje score op de Viswijzer ook toegestaan. Om te bepalen welke keurmerken voldoen, wordt gebruik gemaakt van de keurmerkenwijzer van Milieucentraal (Home Keurmerkenwijzer Milieu Centraal). Deze wordt jaarlijks aangepast. We gaan uit van de meest recente versie. Opdrachtnemer rapporteert over het totale inkoopgewicht met keurmerk, per productgroep, conform het format in bijlage 13 KPI invulformulier.
M.4.2	Koffie, thee, cacao, palmolie en soja voldoen aan duurzaamheidseisen Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie, soja, koffie, thee en cacao in het assortiment geldt dat ze voldoen aan duurzame (milieu-, sociale- en ontbossingsvrije) eisen die: • verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche; • zijn opgesteld door een organisatie met breed draagvlak onder overheid, bedrijven en NGO's; • concreet, openbaar en transparant zijn. Voldoen aan deze eisen is aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. De Inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande eisen. Producten met keurmerken die aantonen dat de producten voldoen aan de eisen voor duurzame en ontbossingsvrije producten zijn in ieder geval: • duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO of gelijkwaardig; • duurzame soja: RTRS of gelijkwaardig; • duurzame koffie, thee en cacao: fairtrade of gelijkwaardig. Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardig verificatieadvies, dient de inschrijver de gelijkwaardigheid met betrekking tot bovenstaande eis aan te tonen. In het KPI invulformulier (bijlage 13) dient Opdrachtnemer te rapporteren welke keurmerken van toepassing zijn.
M.4.3	Ketenverantwoordelijkheid: ISV Met het toepassen van internationale sociale voorwaarden (ISV) richt de Rijksoverheid zich op het voorkomen en aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen. Het ISV

	criterium zoals onderstaand opgenomen in 6 stappen, is vertaald naar de toepassing voor bedrijfscatering in bijlage 8 ISV. <i>Stap 1: Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen</i> Opdrachtnemer moet uiterlijk 3 maanden na ingangsdatum Overeenkomst een IMVO-beleid opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat Opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen. <i>Stap 2: Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu</i> Uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum Overeenkomst levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: - een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/of diensten van het bedrijf; - een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; - inzage in de wijze waarop Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; - een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen. <i>Stap 3: Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen</i> Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 9 maanden na ingangsdatum Overeenkomst verstrekt de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: - een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); - een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden. <i>Stap 4: Monitor de praktische toepassingen en resultaten</i> Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks binnen 12 maanden na
--	--

	ingangsdatum Overeenkomst en daarop volgende contractjaren aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval: - een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2); - een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen; - een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Stap 5: Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids) jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever. Stap 6: Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing) Als Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken. De leverancier dient periodiek de vragenlijst aanpak ISV in te vullen en één keer per jaar twee risicoproducten conform ISV-methodiek door te lichten (Zie bijlage 8, ISV). In de monitor wordt aangegeven of de leverancier aan deze eis voldaan heeft. Zie bijlage 13, KPI invulformulier.
M.4.4	Eerlijke handel Opdrachtnemer toont aan dat de producerende koffieboer een leefbaar inkomen ontvangt voor de voor dit contract ingekochte koffie. Opdrachtnemer toont aan dat er op de plantage, bij de coöperatie stappen genomen worden om de koffieproductie en verwerking duurzamer te maken. Opdrachtnemer toont aan dat er met de producerende koffieboeren of coöperaties langdurende contracten bestaan.
M.5	Social Return De Rijksoverheid heeft als doelstelling het bevorderen van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het gaat om de totale dienstverlening die met het contract gepaard gaat, dus de inzet van mensen in uren en/of de omvang van de dienstverlening in euro's. Het inzetten van medewerkers uit de doelgroep social return mag niet ten koste gaan van vaste medewerkers of medewerkers met een tijdelijk contract (verdringing). Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar Social return PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op het totaal aantal in te zetten uren. Als dit niet mogelijk is, mag ook 5% van de loonsom als eis aangehouden worden.

	De Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar te rapporteren over de uitvoering van social return. Rapportage kan plaatsvinden op basis van een loonadministratie (bij rapportage van uren) of facturen (bij rapportage van bedrag). De Opdrachtnemer kan gebruik maken van bestaande methodieken en/of registratiesystemen.
--	--

PO	Personeel van de Opdrachtnemer
PO.1	Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleide en opgeleide vakbekwame medewerkers. Zij dragen in belangrijke mate bij aan een goede uitvoering van de dienstverlening. De wijze waarop Opdrachtnemer de cateringmedewerkers begeleidt vanuit de huidige situatie naar het aangeboden cateringconcept, is onderdeel van haar implementatieplan.
PO.2	Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In bijlage 6 is een geanonimiseerd actueel overzicht (model Veneca) van de huidige personele bezetting bijgevoegd.
PO.3	De in te zetten medewerkers zijn gastvrij, professioneel, flexibel en representatief.
PO.4	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren.
PO.5	Alle medewerkers dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal.
PO.6	Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
PO.7	Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.
PO.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht om een persoon, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen.
PO.9	Opdrachtnemer dient bij de aanvang van de overeenkomst ervoor te zorgen dat alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie van Opdrachtgever in het bezit zijn van een VOG. Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een VOG van een medewerker kunnen tonen. VOG's van over te nemen personeel worden door de huidige Opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. VOG's die ouder zijn dan 5 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst hoeft een VOG niet te worden vernieuwd, tenzij de Opdrachtgever daar (in een individueel geval) om verzoekt. VOG's van nieuw personeel mogen bij aanvang niet ouder zijn dan 12 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
PO.10	De Opdrachtnemer verzorgt de dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg met Opdrachtgever doorgevoerd.
PO.11	Opdrachtnemer garandeert dat indien de cateringmanager op locatie wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die voldoende gekwalificeerd is en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Dienstverlening.
PO.12	Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dient te allen tijde de geldende gedragsregels en huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen (deze worden gedeeld na definitieve gunning).

PO.13	De cateringmanager op locatie dient in bezit te zijn van een BHV diploma, of binnen een periode van 6 maanden het diploma te halen.
PO.14	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met en zich te houden aan de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.
PO.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangspassen en sleutels van de Opdrachtgever. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
PO.16	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
PO.17	Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan Opdrachtgever, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit met Opdrachtgever van te voren is afgestemd.
PO.18	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief de dagelijkse leiding. Bedrijfskleding moet schoon en gestreken zijn.
PO.19	De cateringmedewerkers dienen dicht schoeisel te dragen met een platte hak.
PO.20	Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
PO.21	Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding juist wordt gedragen en waar van toepassing de juiste veiligheidsvoorzieningen zijn getroffen (zoals handschoenen, veiligheidsschoenen e.d.).
PO.22	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de cateringmanager en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, conform de wettelijke voorschriften en conform de in het Aanbestedingsdocument en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten.

S	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
S.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, pantry's, uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bекers, bestek en keukenmaterialen), alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met catering. De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven.
S.2	De Opdrachtnemer levert binnen 3 maanden na definitieve gunning van het contract een schoonmaakprogramma aan de Opdrachtgever ter goedkeuring, waarin een specificatie staat van object/apparatuur, oppervlakte, frequentie, middelen en methode van reinigen. De Opdrachtnemer legt in het programma vast op welke wijze aandacht wordt besteed aan een optimale hygiëne in de vorm van uitgewerkte schoonmaak- en hygiëneplannen en controlemethodieken.
S.3	Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.
S.4	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
S.5	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer.
S.6	De uitvoering van incidentele reinigingen vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de door de Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie. Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan de jaarlijkse dieptereiniging. Dit betreft het uit- en inruimen van ruimten in het keukengebied. Eventuele inzet van een

	bufferkoeling of andere materiële zaken t.b.v. de dieptereiniging is voor rekening van de Opdrachtnemer.
S.7	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijk belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
S.8	De te gebruiken schoonmaakmiddelen en -materialen dienen in de inschrijfprijzen te zijn opgenomen.
S.9	Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Opdrachtgever heeft de ambitie het restafval te beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/recycling geschikt zijn. In de keuken zijn inzamelmiddelen aanwezig die geschikt zijn voor het sorteren en scheiden van het afval. In het restaurant is dit op dit moment niet aanwezig. Mocht dit in de toekomst aangepast worden dan wordt van Opdrachtnemer verwacht het gescheiden afval in de daarvoor bestemde afval inzamelmiddelen af te voeren.
S.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende inzamelmiddelen. Voor elke afvalstroom geldt een specifieke kleurcode, af te stemmen met Opdrachtgever. Voor groente, fruit- en etensresten (GFT) dienen, indien van toepassing, altijd biologisch afbreekbare zakken te worden gebruikt. De Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen: • groente, fruit- en etensresten (GFT) • glas • kunststoffen en plastics • vetten en oliën • papier en kartonafval • restafval
S.11	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever draagt zorg voor het centraal afvoeren van het afval.
S.12	De ruimten die vanwege hun functie een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (met name magazijnen), dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden, dat de kans op aanwezigheid van ongedierte geminimaliseerd wordt. Procedures/voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij de medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever.
S.13	De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met Opdrachtgever.

C	Contractmanagement
C.1	In het kader van categoriemanagement catering worden voor het Rijk dezelfde resultaatgebieden voor contractmanagement gedefinieerd.

C.2	De prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld op basis van de volgende Resultaatgebieden en KPI's: <i>1. Kwaliteit Dienstverlening:</i> • Klanttevredenheid • Kwaliteitszorg • Service • Innovatie <i>2. Maatschappelijk Verantwoord inkopen:</i> • Klimaat (Klimaatimpact assortiment en eiwittransitie) • Circulaire economie (terugdringen voedselverspilling en stuks verpakkingen) • Gezondheid (Gezonde, duurzame catering) • Ketenvaantwoordelijkheid (keurmerken, ISV) • Social return (afstand tot arbeidsmarkt) • Overige onderwerpen gerelateerd aan de Inschrijving van Opdrachtnemer
C.3	De exacte meting en weging van de KPI's is uitgewerkt in bijlage 13 KPI invulformulier. Opdrachtgever behoudt zich het recht de KPI's aan te passen aan nieuwe en/of veranderende trends. Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal te rapporteren conform het format in bijlage 13 en de rapportage aan Opdrachtgever te verstrekken. Opdrachtgever ontwikkelt een digitale monitor. Zodra deze monitor operationeel is, verwerkt Opdrachtnemer de resultaten op de KPI's in de monitor volgens de dan geldende invulinstructies.
C.4	Indien Opdrachtnemer bij een meting op een KPI de gestelde norm niet heeft behaald dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na meting een verbeterplan aan te leveren aan Opdrachtgever en de strategische contractmanager van de Categorie met de te ondernemen acties en de termijn voor het behalen van het beoogde resultaat.
C.5	Overlegstructuur en Managementinformatie De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden op 4 niveaus plaats: <i>1 Werkvloer overleg</i> Op wekelijkse basis vindt er een werkvloer overleg plaats tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en Deelnemende dienst. <i>2 Operationeel overleg</i> Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken vindt maandelijks plaats tussen de leidinggevende van de cateringmanager van Opdrachtnemer en Facilitair coördinator van Deelnemende dienst. Tijdens het overleg komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde: • Maandfactuur • Planning voor de maand • Actie en aandachtspunten <i>3 Tactisch overleg</i> Tenminste 4 keer per jaar, wordt een overleg tussen Deelnemende dienst en Opdrachtnemer georganiseerd (Eenmaal per jaar zal de strategisch contractmanager Categorie Consumptieve Dienstverlening aanwezig zijn bij dit overleg). Tijdens het overleg komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde: • Performance (Bevindingen (scores) KPI's Operationeel en Tactisch, nakomen verbetervoorstellen);

	• Managementrapportage; • Administratie/facturering; • Verbetervoorstellen en toekomstige ontwikkelingen locatie; • Personele aangelegenheden algemeen. <i>4 Strategisch Overleg</i> Eén keer per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager, de strategische contractmanager Categorie Consumptieve Dienstverlening, Deelnemer en Opdrachtnemer (Directievertegenwoordiging en Facilitair coördinator) Onderwerpen van gesprek zijn tenminste: • Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg); • Trends en ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen betrokken organisaties; • Managementrapportage (conform dashboard categorie). De strategisch contractmanager Categorie Consumptieve Dienstverlening neemt het initiatief tot het strategische overleg en stelt de agenda op.
C.6	<i>Verslaglegging</i> Van het operationeel, tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer een gespreksverslag en een actiepuntenlijst opgesteld. Het verslag van het tactische en strategische overleg wordt binnen 2 weken digitaal na het overleg aan de contactpersoon van Deelnemende dienst en de strategisch contractmanager Categorie Consumptieve Dienstverlening aangeboden.
C.7	Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.
C.8	Alle onderdelen, welke onderdeel uitmaken van de managementinformatie dienen digitaal (in Excel) aangeleverd te worden bij Deelnemende dienst.
C.9	<i>Kwartaalrapportage</i> Opdrachtnemer dient de tactische rapportage uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken aan Opdrachtgever. De rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens: - Financiële rapportage met o.a. totale omzet bedrijfsrestaurant, kosten lease koffie automaten; - Bezoekersaantal gespecificeerd naar aantal lunches deelnemers en aantal lunches personeel; - Geleverde banqueting inclusief specificatie van de bestellingen; - Aantallen gespecificeerd naar koffiebonen; verse melk en havermelk; - Condimenten gespecificeerd naar item, verse munt, verse gember en hand fruit - Personele aangelegenheden: Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; Mutaties in het personeelsbestand; Mutaties in het overzicht per medewerker met betrekking tot de verklaring omtrent het gedrag; - Analyse van KWIS-verzoeken en de wijze van afhandeling; - Rapportages van (eigen) proces- en kwaliteitsaudits en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening; - Opvolging van verbetervoorstellen locatie; - Rapportage duurzaamheid. Naast de kwartaalrapportage wordt tegelijkertijd ook het actuele KPI overzicht aangeleverd.
C.10	<i>Jaarrapportage</i>

	Opdrachtnemer dient de jaarlijkse rapportage zo snel mogelijk na afloop van een jaar te verstrekken aan Opdrachtgever en aan de strategisch contractmanager Categorie Consumptieve Dienstverlening. De rapportage bevat dezelfde specificaties als in de kwartaalrapportage. Naast de jaarrapportage wordt tegelijkertijd ook het actuele KPI overzicht aangeleverd.
--	---

K	Kwaliteitssystemen en borging
K.1	Opdrachtgever neemt gasttevredenheid van de cateringdienst als meting mee in de evaluatie van haar opleidingen. Het is Opdrachtnemer enkel toegestaan om voor de gasttevredenheid kort cyclische tevredenheidsmetingen uit te voeren zoals bijvoorbeeld een vragenzuil of QR-code. Gasttevredenheidsonderzoeken gebeuren altijd in overleg met Opdrachtgever.
K.2	Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer en een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.
Klachten, wensen, informatie en suggesties (KWIS)	
K.3	Verzoeken, klachten en opmerkingen kunnen digitaal worden aangeleverd door Opdrachtgever. Opdrachtgever registreert alle verzoeken en opmerkingen centraal.
K.4	Opdrachtnemer dient een deugdelijke KWIS-procedure te hebben; Opdrachtnemer dient alle verzoeken en klachten van gasten te registreren en periodiek een analyse te maken van de soort verzoeken. In deze analyse dient tevens de afhandeling van deze verzoeken te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de kwartaalrapportage (zie eis C.9).
K.5	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij Opdrachtgever.
K.6	Opgeloste klachten worden door de Opdrachtnemer afgemeld bij Opdrachtgever.

F	Factureren
F.1	In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden is een bepaling over e-factureren opgenomen. Dit kan op verschillende manieren: • Via een boekhoudprogramma met Peppol; • Via een koppeling door een Peppol-serviceprovider; • Via een Leveranciersportaal van de Rijksoverheid; Voor meer informatie: https://regelhulpenvoorbedrijven.nl/e-factureren/ en zie bijlage 11 E-factureren. Om een voorspoedige verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw inschrijving onderstaande gegevens op te nemen: - NAW-gegevens; - KvK-nummer; - Vestigingsplaats volgens KvK; - IBAN; - Budgetcode/Verplichting nummer.
F.2	Opdrachtnemer factureert op nacalculatie de daadwerkelijke afname.
F.3	Opdrachtnemer dient maandelijks achteraf 2 aparte facturen aan te leveren: - A-factuur, verbruik factuur - B-factuur, gebruik factuur

	Maatwerkopdrachten dienen apart te worden gefactureerd (factuur conform offerte eis B.8)
F.4	De A-factuur (verbruik) is opgebouwd uit tenminste de volgende aspecten: • Totale omzet bedrijfsrestaurant, bezoekersaantal, gespecificeerd naar aantal lunches deelnemers en aantal lunches personeel; • Geleverde banqueting, gespecificeerd. De B-factuur (gebruik) is opgebouwd uit tenminste de volgende aspecten: • Lease koffie automaten; • Inkoopprijs koffiebonen; • Inkoopprijs verse melk en havermelk; • Inkoopprijs condimenten, gespecificeerd naar item; • Inkoopprijs thee; • Inkoopprijs verse munt en verse gember; • Inkoopprijs hand-fruit; • Management fee: 10% van de inkoopprijs exclusief btw.
F.5	Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, is Opdrachtnemer verplicht om inzage te geven in de inkooprijzen van de producten ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer dient de benodigde documentatie of bewijsstukken te verstrekken die de inkooprijzen aantonen. Opdrachtgever heeft het recht om deze informatie te verifiëren.

I	Implementatie
I.1	Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na definitieve gunning een gedetailleerd implementatieplan aan te leveren aan Opdrachtgever. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd dient te worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt.
I.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
I.3	Een kick-off op locatie van Opdrachtgever is onderdeel van de implementatie. De kick-off wordt samen Opdrachtgever voorbereid.
I.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.
I.5	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen samen een was/wordt lijst opstellen met betrekking tot de vooruit geplaatste orders die niet meer geleverd worden door de oude cateraar i.v.m. het beëindigen van het contract. Opdrachtgever kijkt samen met Opdrachtnemer welke producten hiervoor kunnen worden geleverd als alternatief indien Opdrachtnemer het eerst bestelde niet in het assortiment heeft.