

## Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt u in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst</u> Opdrachtnemer kan aan de vermelde aantallen geen rechten ontleen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om locaties en/of cateringruimtes, onder dezelfde condities als de oorspronkelijke locaties/ruimtes, toe te voegen of om locaties dan wel cateringruimtes kosteloos uit de overeenkomst te verwijderen of te verplaatsen.
2.	<u>Verantwoordelijkheden opdrachtnemer</u> De beschrijving van de opdracht is opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"><li>• De eigen personele organisatie op de locatie van opdrachtgever.</li><li>• De assortimentssamenstelling van de aangeboden maaltijd-, counter en drankenvoorziening in partnership-samenwerking met opdrachtgever.</li><li>• De assortimentssamenstelling van de banqueting.</li><li>• De administratie rondom maaltijdvoorziening en het indienen van een voedselveiligheidsplan.</li><li>• De facturatie van de maaltijdvoorziening door middel van maandfacturen naar ouders.</li><li>• Het kassaverkeer van de eten- en drankenvoorziening bij het voortgezet onderwijs.</li><li>• Facturatie van banqueting en events aan opdrachtgever door middel van maandfacturen.</li><li>• Meten van tevredenheid en nemen van verbeteracties.</li></ul>
3.	<u>Kennismaking</u> Opdrachtgever hecht grote waarde aan de betrokkenheid van opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt kennis op alle locaties voor de eerste uitvoering van de werkzaamheden.
4.	<u>Flexibiliteit</u> Opdrachtnemer stelt zich flexibel op ten aanzien van toekomstige ontwikkelingen bij opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft maximaal invulling aan een proactieve en adviserende rol op basis van de expertise die van een professioneel opdrachtnemer in de cateringsector mag worden verwacht. Opdrachtnemer speelt in op trends op horeca- en cateringgebied en maatschappelijke ontwikkelingen en komt tegemoet aan de wensen van de diverse doelgroepen van opdrachtgever.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
5.	<u>Commercieel marktconform contract</u> Opdrachtgever wenst een overeenkomst af te sluiten op basis van een commercieel marktconform contract voor de catering binnen opdrachtgever (geen open boek/vaste aanneemsom). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een kostendekkende exploitatie. Opdrachtgever levert geen financiële bijdrage maar zorgt bij aanvang van het contract voor een keukeninrichting op basis van het in de aanbestedingsleidraad genoemde bedrag. De prijsvastheid, indexering, de wijze van doorvoeren van prijsverhogingen en de wijze van factureren zijn opgenomen in de overeenkomst.
6.	<u>Cao Contractcateringbranche</u> De beloning van de cateringmedewerkers in de organisatie van opdrachtnemer geschiedt conform de meest actuele cao voor de contractcateringbranche en niet volgens de horeca-cao.
7.	<u>Prijsbeleid</u> Er dient sprake te zijn van een consequent en transparant prijsbeleid, voor zowel het assortiment, de personeelskosten en eventueel meerwerk. Voor alle activiteiten geldt dat opdrachtgever zich richt op een vooraf overeengekomen, vaste en marktconforme prijsstelling.

8.	<p><u>Bijzondere banqueting activiteiten</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever vrij is om banqueting activiteiten door derden uit te laten uitvoeren als na overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever blijkt dat opdrachtnemer niet voldoet qua invulling van deze taak, prijzen en/of hospitality. Opdrachtgever streeft ernaar zo min mogelijk leveranciers op het gebied van catering te verkrijgen. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op een exclusiviteitsrecht.</p>
9.	<p><u>Facturatie</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat activiteiten (standaard banqueting, bijzondere banqueting, party en/of evenementencatering e.d.) apart in rekening worden gebracht (maandelijkse verzamelfactuur onder vermelding van de kostenplaats) tegen de vooraf vastgestelde tarieven/prijzen en dat deze geen invloed hebben op de prijzen aan de kassa's. Opdrachtgever ontvangt de specificatie van alle kosten digitaal, als bijlage bij de maandfactuur. Er wordt niet gewerkt met losse bonnetjes.</p>
10.	<p><u>Tariefstelling banquetingmap</u></p> <p>De tarieven voor de basis banqueting zijn opgenomen in het prijzenblad. Er worden geen uren opgenomen voor de banqueting, deze zijn verdisconteerd in de banquetingprijzen. De banquetingprijzen worden per persoon aangeboden en zijn geldig tot 25 personen.</p>
11.	<p><u>Prijsstelling banqueting</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle prijzen met betrekking tot banqueting of bij maatwerk voor bijeenkomsten met meer dan 25 personen inclusief het volgende zijn: plaatsen van meubilair/buffetten, benodigde personele kosten, materialen en aankleding van de ruimte/tafels en aanverwante activiteiten. Zolang de activiteit binnen de openingstijden valt worden er geen extra personeelskosten doorbelast. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de actuele productverkoopprijzen en tarieven gelijk blijven, tenzij wijzigingen worden aanbevolen en geaccepteerd als gevolg van afname of promotie van gezonde voeding. Dit wordt altijd vooraf afgestemd met opdrachtgever.</p>
12.	<p><u>Vaste maaltijdprijzen</u></p> <p>Er geldt een vaste prijs per maaltijd, ongeacht de grootte en leeftijdscategorie en eventuele bijgerechten. Deze prijs is minimaal vast gedurende het schooljaar 2026/2027.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maaltijd voor een leerling in het PO EY 1-2 en P1 kost € 6,00</li> <li>• Maaltijd voor een leerling in het PO P2-P5 kost € 6,50</li> <li>• Maaltijd voor een leerling in het VO kost € 7,00</li> </ul> <p>De vaste prijzen worden in de daaropvolgende jaren in principe niet geïndexeerd. Indien opdrachtnemer van mening is dat indexering noodzakelijk is om de gewenste kwaliteit te waarborgen, dient hij hiervoor een onderbouwd voorstel in. Enkel na goedkeuring van opdrachtgever is indexatie mogelijk. Opdrachtgever stelt zich hierbij redelijk en meewerkend op, zoals behoort bij een partnerschap. Betaalbaarheid voor de gebruikers blijft hierbij gewaarborgd. De vaste prijzen mogen na goedkeuring maximaal geïndexeerd worden via de CBS Dienstenprijsindex (DPI), categorie Logies-, maaltijd- en drankverstrekking (CPA 2015), basisjaar 2021=100, gepubliceerd op StatLine <a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED">https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED</a>.</p>
13.	<p><u>Verkoopprijzen counter/prijzen aan de kassa</u></p> <p>Als opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst de prijzen aan de kassa's wil verhogen, legt opdrachtnemer dit eerst voor bij opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer toelicht waarom en met hoeveel de prijzen verhoogd moeten worden. Enkel na akkoord van opdrachtgever mogen de prijzen aan de kassa worden aangepast. Opdrachtgever stelt zich hierbij redelijk en meewerkend op, zoals behoort bij een partnerschap. Betaalbaarheid voor de gebruikers blijft hierbij gewaarborgd.</p>
14.	<p><u>Betalingen</u></p> <p>Betalingen aan de counter vinden per pin plaats.</p>
15.	<p><u>Besluit Uitsluiting Aftrek omzetbelasting (BUA) regeling</u></p> <p>De prijsstelling dient zodanig te zijn dat er geen naverrekeningen bij opdrachtgever inzake een naheffing in het kader van de BUA-regeling kan plaatsvinden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de BUA-afdracht.</p>
16.	<p><u>Meegebracht etenswaar</u></p> <p>Opdrachtnemer staat toe dat door de leerlingen meegebrachte etenswaar wordt genuttigd in de gehele ruimte die door opdrachtgever is aangeduid als eet- en drinkplek.</p>

17.	<u>Kassakosten</u> Opdrachtnemer neemt de kosten voor de kassa's inclusief afrekeningsystemen (o.a. pinapparatuur, scanners e.d.) mee in de kosten.
18.	<u>Kosten facturatie aan ouders</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor de maandelijkse facturatie van de schoolmaaltijden per leerling, aan het adres van de ouders. Opdrachtnemer zorgt hiertoe voor een sluitende registratie en administratie van de afgenomen maaltijden per schooldag per leerling en maandfacturering per leerling.
19.	<u>Openingstijden</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende openingstijden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primair onderwijs: 11:30 tot 13:00 uur</li> <li>• Voortgezet onderwijs: 10:00 tot 14:00 uur</li> <li>• Standaard banqueting: tussen 08:30 en 18:00 (avonduren en weekenden in overleg)</li> </ul> Tot einde openingstijd zorgt opdrachtnemer voor voldoende en gevarieerd aanbod voor bezoekers. De kantine in de school is 40 weken geopend voor leerlingen van PO en 38 weken geopend voor leerlingen van VO. In overleg moet het mogelijk zijn om tijdens de vakantieperiodes een beperkt koud aanbod beschikbaar te hebben in de vorm van voorverpakte broodjes en lang houdbare producten via kassaverkoop of op rekening bij opdrachtgever.
20.	<u>Aanpassingen van openingstijden</u> Aanpassingen van de openingstijden (bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend) vinden plaats in overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever. Verruiming van de openingstijden kan plaatsvinden voor specifieke evenementen zoals schoolfeesten, diploma-uitreikingen en borrels. Hierover treden opdrachtgever en opdrachtnemer minimaal 6 weken van tevoren met elkaar in overleg. Op locatie worden afspraken gemaakt over sluiting en/of beperkte openstelling.
21.	<u>Gedeeltelijke openstelling kantine</u> Indien op dagen de bezetting op school qua aantal leerlingen en leerkrachten sterk verminderd is, een en ander ter beoordeling van de opdrachtgever, behoeft niet de volledige kantine opengesteld te worden en hoeft er geen warme maaltijd verstrekt te worden. Er wordt op die momenten een beperkt assortiment geboden van 2 gezonde broodjes en 1 soort fruit. Voor leerlingen die gebruikmaken van een variant zonder allergenen, dieet- en/of godsdienstige richtlijnen is een optie beschikbaar. Aan het begin van ieder halfjaar worden deze dagen door opdrachtgever doorgegeven aan opdrachtnemer.
22.	<u>Toegankelijke zitgebieden</u> Zitgebieden in de kantine zijn de gehele dag toegankelijk en beschikbaar om multifunctioneel gebruik (studeren, overleg, werken, etc.) van de ruimte te bevorderen.

Wet- en regelgeving eisen	
Eis	Omschrijving
23.	<u>Norm-, wet- en regelgeving</u> De ingekochte producten en de wijze waarop deze bereid en opgeslagen worden, de dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen moeten gedurende de uitvoering van het contract te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland. Opdrachtnemer zal opdrachtgever tijdig en juist informeren over relevante wijzigingen en/of ontwikkeling in wet- en regelgeving.
24.	<u>Algemene voorwaarden VENECA</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij zich verbindt aan de strekking van de algemene voorwaarden van VENECA.
25.	<u>Nederlandse Voedsel – en Warenautoriteit (NVWA)</u> Opdrachtnemer staat geregistreerd bij de NVWA.
26.	<u>Kwaliteit dienstverlening</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van HACCP-veiligheid, Arbowetgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, normen, voedsel- en warentoelagen, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

27.	<p><u>Geheimhouding</u></p> <p>Opdrachtnemer staat ervoor in dat hijzelf, maar ook de cateringmedewerkers en medewerkers van door opdrachtnemer ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door hem aan opdrachtgever geleverde goederen verstrekken aan derden, behalve in geval van schriftelijke toestemming van opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer, diens medewerkers en de medewerkers van de door opdrachtnemer ingeschakelde bedrijven zijn bereid een geheimhoudingsverklaring te tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard.</p>
28.	<p><u>Huisregels</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de cateringmedewerkers en eventueel door opdrachtnemer ingehuurd derden alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleven, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de instructies en huisregels van opdrachtgever in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd. Opdrachtnemer onderschrijft de kernwaarden van opdrachtgever.</p>
29.	<p><u>Privégebruik</u></p> <p>Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van bijvoorbeeld de telefoon, computers, afdrupapparatuur van opdrachtgever.</p>
30.	<p><u>Verplichtingen en voldoen aan wet en regelgeving</u></p> <p>Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal opdrachtnemer opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal opdrachtnemer aan een door opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in zijn boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet.</p> <p>Indien opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform cao Contractcateringbranche, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de overeenkomst.</p>

Personeelseisen	
Eis	Omschrijving
31.	<p><u>Overname personeel</u></p> <p>Bij gunning past opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende cao Contractcateringbranche toe. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling opdrachtnemer verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende medewerkers, die minimaal 1,5 jaar op de betreffende locatie werkzaam zijn, over te nemen.</p> <p>Opdrachtgever stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking, zie bijlage 7. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens. Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontleen. Inschrijver houdt bij de inschrijving rekening met eventuele kosten van de overname van deze cateringmedewerkers en de kosten van de inzet van overgenomen cateringmedewerkers. Na gunning vindt geen verrekening plaats.</p>
32.	<p><u>Vast aanspreekpunt</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt per locatie een medewerker beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt, die zowel mondeling als schriftelijk de Engelse en Nederlandse taal machtig is, voor de locatieverantwoordelijken van opdrachtgever. De contactgegevens (het telefoonnummer en het email-adres) van deze medewerker van opdrachtnemer worden gedeeld met de locatieverantwoordelijken van opdrachtgever. Deze cateringmedewerkers zijn tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden telefonisch bereikbaar.</p>

33.	<u>Vaste contractmanager</u> Opdrachtnemer stelt één vaste contractmanager aan. De contractmanager heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en van de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De contractmanager is tijdens kantooruren bereikbaar (tussen 8:30 en 17:00 uur).
34.	<u>Eisen aan cateringmedewerkers</u> Alle door opdrachtnemer in te zetten cateringmedewerkers voldoen minimaal aan het volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De medewerkers zijn de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk machtig.</li> <li>• De medewerkers zijn de Engelse taal mondeling machtig.</li> <li>• De medewerkers gaan gastvrij om met de leerlingen en medewerkers van opdrachtgever.</li> <li>• De medewerker maken geen gebruik van en/of zijn niet in het bezit van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en wangedrag beïnvloedende middelen tijdens of voorafgaand aan hun dienst, waarmee wordt bedoeld dat er geen gevaar of welke overlast dan ook mag optreden voor leerlingen en medewerkers van opdrachtgever als een gevolg hiervan.</li> <li>• De medewerkers van opdrachtnemer werken mee aan BHV-oefeningen en soortgelijke zaken.</li> <li>• De medewerkers van opdrachtnemer nemen instructies van opdrachtgever in acht.</li> </ul>
35.	<u>Opleidingseisen</u> Binnen drie weken na aanvang van de werkzaamheden heeft 100% van het personeel een instructie gekregen. Deze instructie is onder andere gericht op dit programma van eisen, hygiënevoorschriften en het terugdringen van milieubelastende activiteiten. Scholing wordt conform de cao Contractcateringbranche uitgevoerd. Alle in te zetten cateringmedewerkers hebben als basis minimaal de opleiding cateringmedewerker met goed gevolg afgerond. Tenminste twee vaste medewerkers zijn in het bezit van een certificaat Hygiëncode HACCP. De met de aansturing belaste medewerkers zijn minimaal mbo-niveau 4 (catering manager) gekwalificeerd en hebben ervaring met soortgelijke schoolorganisaties. Kosten voor opleiding, training en dergelijke zijn voor opdrachtnemer.
36.	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> Bij ernstige bezwaren van opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een medewerker van opdrachtnemer zal opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van opdrachtgever aanleiding voor is, kan opdrachtgever een medewerker van opdrachtnemer de toegang tot de locatie weigeren, in welk geval opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
37.	<u>Roken</u> Gedurende de uitvoering van werkzaamheden is roken in en om de locatie van opdrachtgever niet toegestaan.
38.	<u>Legitimatie</u> Opdrachtnemer zorgt dat alle cateringmedewerkers op locatie van opdrachtgever zich kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van opdrachtnemer.
39.	<u>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u> Van alle medewerkers die op de locatie van opdrachtgever werkzaam zijn, overlegt opdrachtgever bij indiensttreding een VOG. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het VOG-bewijs is in het personeelsdossier van opdrachtnemer aanwezig en mag niet ouder zijn dan drie maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever is er op aanvraag een mogelijkheid om de VOG in te zien.
40.	<u>BHV</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op elke locatie minimaal één medewerker aanwezig is met een geldig BHV diploma.
41.	<u>Werkkleding</u> De cateringmedewerkers zijn representatief en dragen op locatie van opdrachtgever verplicht herkenbare werkkleding en dichte schoenen welke worden verstrekt door opdrachtnemer. Opdrachtnemer ziet erop toe dat alle cateringmedewerkers dagelijks schone werkkleding dragen. Bij het bereiden van etenswaren is het haar vast of afgeschermd (bijvoorbeeld in een haarnetje of muts). Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder ook handschoenen, zijn in het uurtarief opgenomen.

42.	<u>Signalerende functie</u> Van medewerkers van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij alert zijn op en optreden bij omstandigheden die een veiligheids- en/of schaderisico kunnen opleveren, geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen op locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet-functionerende verlichting, verstopte afvoeren en lekkende kranen. Opdrachtnemer meldt deze en soortgelijke zaken binnen 24 uur aan de betreffende contactpersoon van opdrachtgever.
43.	<u>Voortgang werkzaamheden</u> Opdrachtnemer zorgt dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, verlof, vakantie of ander absentisme van door opdrachtnemer ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt in alle gevallen voor voldoende medewerkers.
44.	<u>Wisselingen van medewerkers</u> Opdrachtnemer geeft wijzigingen in het personeelsbestand van opdrachtnemer per direct door aan opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft opdrachtgever daarbij de garantie dat ook flexwerkers en startende medewerkers in het bezit zijn van een VOG.
45.	<u>Personele inzet bij bijzondere activiteiten</u> Bij bijzondere activiteiten verzorgt opdrachtnemer, in overleg met opdrachtgever, voor extra personele inzet die voldoen aan hetgeen gesteld is in dit programma van eisen.

Assortimentseisen	
Eis	Omschrijving
46.	<u>Assortimentssamenstelling</u> Het gehele assortiment, inclusief het aanbod in de counters en de automaten, is kindvriendelijk, multicultureel en geschikt voor een brede doelgroep afkomstig uit West-Europa.
47.	<u>Maaltijden voor primair onderwijs</u> Minimaal 3x per week wordt een maaltijd aangeboden die geheel bestaat uit warme componenten, inclusief een warme groente (een eventuele salade als kopgarnituur of plating is hierbij toegestaan). Op de andere 1 dagen mag een maaltijd worden aangeboden die geheel of gedeeltelijk is samengesteld uit componenten op kamertemperatuur, zoals een stokbroodje of maaltijdsalade.  De maaltijden voldoen aan de Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine. De maaltijden bevatten groente, een zetmeel/graanproduct, een eiwitproduct, jus of saus, vloeibaar bak- en braadvet of een olie, 1 stuks fruit en 1 portie zuivel.
48.	<u>Maaltijden voor voortgezet onderwijs</u> Minimaal 4x per week wordt een maaltijd aangeboden die geheel bestaat uit warme componenten, inclusief een warme groente (een eventuele salade als kopgarnituur of plating is hierbij toegestaan). Op de andere 1 dag mag een maaltijd worden aangeboden die geheel of gedeeltelijk is samengesteld uit componenten op kamertemperatuur, zoals een stokbroodje of maaltijdsalade.  De maaltijden voldoen aan de Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine. De maaltijden bevatten groente, een zetmeel/graanproduct, een eiwitproduct, jus of saus, vloeibaar bak- en braadvet of een olie, 1 stuks fruit en 1 portie zuivel.

49.	<p><u>Menucyclus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer voorziet in 3 menucycli per jaar voor het primair onderwijs met steeds een cyclus van 6 weken. Binnen de menucyclus van 6 weken komt een maaltijd met dezelfde samenstelling of enigszins dezelfde samenstelling maximaal driemaal voor.</li> <li>• De menucyclus bevat dagelijks één keuze.</li> <li>• Voor elke individuele leerling die gebruikmaakt van een allergene maaltijd, vegetarische maaltijd, dieetmaaltijd en/of maaltijd op grond van godsdienstrichtlijnen biedt opdrachtnemer dagelijks een alternatief dat zoveel mogelijk overeenstemt met de dagkeuze. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om ook voor deze leerlingen een gevarieerde menucyclus aan te bieden.</li> <li>• 1 dag per week is er enkel een plantaardige dagkeuze. Bij de plantaardige dagkeuze is er sprake van een proteïne-inname die afdoende is om een gezonde en voldoende vullende maaltijd te verkrijgen.</li> <li>• Opdrachtnemer houdt bij de menucyclus samenstelling zoveel mogelijk rekening met seizoensgroente en producten die uit West-Europa afkomstig zijn.</li> <li>• Opdrachtnemer gaat voorafgaand aan elke menucycluswijziging met de contactpersoon van opdrachtgever in gesprek om in partnerschap de nieuwe menucyclus samen te stellen. Enkel na goedkeuring van opdrachtgever gaat de nieuwe menucyclus in werking.</li> </ul>
50.	<p><u>Regionale producten</u></p> <p>Zuivel is van Nederlandse bodem. Fruit is voor minimaal 85% van Nederlandse bodem, bananen en druiven uitgezonderd.</p>
51.	<p><u>Pinda's en noten</u></p> <p>Er worden geen producten die pinda's of noten bevatten gebruikt in de gerechten voor leerlingen, in banqueting of evenementen of in de counterverkoop. Producten die sporen van noten bevatten zijn wel toegestaan.</p>
52.	<p>Opdrachtnemer gebruikt minimaal gevogelte en vlees met 1* Beter Leven Keurmerk en vis met ASC/MSC keurmerk.</p>
53.	<p>Zuivel wordt verstrekt in herbruikbare schaaltes en geschonken uit minimaal literverpakkingen. Eénpersoons verpakkingen zijn in het kader van duurzaamheid enkel toegestaan bij allergenen, dieet of geloofsrichtlijnen.</p>
54.	<p><u>Gezonde Schoolkantine</u></p> <p>Opdrachtnemer houdt zich aan de Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine van het Voedingscentrum.</p>
55.	<p><u>Menudisplay</u></p> <p>Het dagelijks te verkrijgen assortiment wordt gepresenteerd door middel van een menudisplay in de Nederlandse en Engelse taal.</p>
56.	<p><u>Houdbaarheid</u></p> <p>Producten welke voor consumptie worden aangeboden vallen binnen de houdbaarheidsdatum.</p>
57.	<p><u>Productinformatie</u></p> <p>Op alle verpakte producten staat de houdbaarheidsdatum en samenstelling. Van de niet verpakte producten is een ingrediëntendeclaratie op eerste aanvraag bij de medewerkers van opdrachtnemer verkrijgbaar.</p>
58.	<p><u>Verkoopautomaten</u></p> <p>Opdrachtnemer is niet verplicht verkoopautomaten te plaatsen. Indien hij dit wenst en hij toestemming krijgt van opdrachtgever plaatst hij één of meerdere verkoopautomaten waarvan de inhoud voldoet aan de Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine. De automaten zijn te bedienen door leerlingen en betaling vindt plaats via pintransactie.</p>
59.	<p><u>Aanbod in koeling en counter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gevarieerde samenstelling van het koeling- en counteraanbod. Opdrachtgever heeft het recht om producten te weigeren.</li> <li>• Opdrachtnemer houdt de counter gevuld met een gevarieerd assortiment hartige en zoete producten dat voldoet aan de Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine.</li> <li>• De groente die opdrachtnemer aanbiedt in de counters is gewassen en verpakt in portiegroottes die zijn afgestemd op de doelgroep.</li> <li>• Opdrachtnemer biedt kosteloos gekoeld kraanwater uit de tap en een dispenser met fuser water.</li> </ul>

60.	<p><u>Promotie gezonde producten</u></p> <p>Opdrachtnemer werkt mee aan initiatieven van opdrachtgever rondom de promotie van gezonde producten, waaronder onder meer de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderdeel van kwartaaloverleg</li> <li>• Ruimte voor display waarin promotie-uitingen over gezonde producten worden geplaatst</li> <li>• Gezonde producten aantrekkelijk en prominent positioneren</li> </ul>
61.	<p><u>Bereiding en verstrekking wijze</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de door hem verkochte producten en de bereidingswijze ervan. Opdrachtgever hecht waarde aan een aantrekkelijke presentatie en verse uitstraling. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geserveerde maaltijden kraakvers en gezond ogen en gezond zijn. Ontkoppeld koken behoort tot de mogelijkheden. Pasteuriseren en invriezen is niet toegestaan. Bij de productie van voedingsmiddelen wordt uitgegaan van dagverse producten eventueel aangevuld met voorbereide kant-en-klare producten. Het gebruik van conserveringsmiddelen en UPF's wordt tot het minimum beperkt.</p>
62.	<p><u>Wijzigingen assortiment verkoopautomaat, koeling en counter</u></p> <p>Wijzigingen op het assortiment worden voorgelegd aan de school en worden alleen doorgevoerd na akkoord van de opdrachtgever.</p>
63.	<p><u>Exploiteren</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele inkooptraject van de benodigde ingrediënten, materialen en middelen om de gevraagde voedselvoorzieningen te kunnen exploiteren en zijn diensten in dit verband aan te kunnen bieden.</p>
64.	<p><u>Aankleding</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankleding (signing, uitstraling, eigen cateringconcept e.d.) van de uitgiftecounter en het uitgiftegebied. Het is nadrukkelijk wel toegestaan om uitingen van reclame of anders in de kantine aan te brengen en deze te personaliseren. Opdrachtnemer legt zijn plannen aan opdrachtgever voor en verzorgt de inrichting pas na diens goedkeuring. Toestemming hiervoor wordt alleen geweigerd indien deze reclame-uitingen te overdadig worden geacht, niet stroken met het gedachtegoed van de school, niet passend worden geacht voor de leerlingdoelgroep of om andere gemotiveerde redenen van opdrachtgever. Een verbouwing kan alleen met voorafgaande toestemming van opdrachtgever worden uitgevoerd.</p>
65.	<p><u>Duurzaamheidskenmerken</u></p> <p>Opdrachtnemer spant zich in om duurzaam te leveren en te produceren op de volgende wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samengestelde producten met één (1) of meerdere ingrediënten van biologische landbouw of in omschakeling naar biologische landbouw.</li> <li>• Het product wordt geproduceerd volgens een productieprotocol of productieplan, waarin bovenwettelijke normen zijn opgenomen voor beperking van het gebruik van chemische-synthetische gewasbeschermingsmiddelen.</li> <li>• Afval wordt tot een minimum teruggebracht.</li> <li>• Voedselverspilling wordt tot een minimum teruggebracht.</li> <li>• Ingrediënten van producten hebben een zo kort mogelijke transportroute afgelegd voorafgaand aan de totstandkoming van het product.</li> <li>• Gebruik van cellofaanverpakkingen wordt tot een minimum beperkt.</li> <li>• De verstrekking van producten geschiedt waar mogelijk d.m.v. disposables. Disposables zijn voor rekening van opdrachtnemer.</li> <li>• Opdrachtnemer geeft voorkeur aan lokale, regionale, biologische producten en/of producten met een of meer andere duurzaamheidskenmerken.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer gebruikt alleen vis die op duurzame wijze is gevangen of gekweekt. Opdrachtnemer gebruikt minimaal kip met een Beter Leven 1* keurmerk.</p>

Banquetingseisen	
Eis	Omschrijving
66.	<p><u>Banquetingmap</u></p> <p>Opdrachtnemer doet een voorstel voor de inhoud van een banquetingmap, waarbij er expliciet rekening wordt gehouden met de (soort) afnemers en verwachte servicegraad. Voor klanten met een dieet of bijzondere voedingseisen is duidelijk zichtbaar wat zij kunnen kiezen (allergenenwetgeving).</p> <p>Opdrachtnemer levert van elk product in de banquetingmap een foto, zodat deze digitaal gepresenteerd kunnen worden aan de klant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vormgeving en het aanbieden in een digitaal format. Aanvullende afspraken kunnen gedurende de contractperiode opgenomen worden in de banquetingmap. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanpassingen voor te stellen in aanbod/prijs. Het assortiment ten behoeve van speciale gelegenheden wordt volgens de in de banquetingmap opgenomen mogelijkheden en prijsstelling verstrekt.</p> <p>Bij wijziging van prijzen, services en/of condities wordt de banquetingmap binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer aangepast. Elke wijziging geeft opdrachtnemer schriftelijk door aan opdrachtgever. De samenstelling van de banquetingmap wordt jaarlijks tijdens de contractevaluatie beoordeeld. Inschrijver neemt de banquetingmap op bij zijn inschrijving.</p>
67.	<p><u>Inhoud banquetingmap</u></p> <p>In de banquetingmap is in ieder geval beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mogelijkheden;</li> <li>• kosten en tarieven;</li> <li>• menu's en verstrekkingen;</li> <li>• wijze van bestelling;</li> <li>• reserveringstermijn;</li> <li>• afwijkende zaken;</li> <li>• annuleringsvoorwaarden.</li> </ul>
68.	<p><u>Besteltermijnen</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende besteltermijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergaderservice dranken (minimaal 4 uur voor uitvoering gerelateerd aan reguliere kantoortijden).</li> <li>• Vergaderlunches tot 25 personen minimaal voor 12:00 uur op de werkdag voorgaand aan de uitvoering.</li> <li>• Borrels tot 25 personen minimaal vijf werkdagen voorgaand aan de uitvoering.</li> <li>• Bijeenkomsten met meer dan 25 personen minimaal 15 werkdagen voorafgaand aan de uitvoering.</li> </ul>
69.	<p><u>Bijhouden voorraden personeelskamers en vergaderzalen</u></p> <p>De bevoorrading van de personeelskamers en de vergaderruimtes wordt verzorgd door opdrachtnemer. Dit houdt in dat opdrachtnemer zorgt voor het bijvullen van de voorraad koffie, thee, soep, suikerklontjes en creamerzakjes. Ook zorgt opdrachtnemer voor het bijvullen van kopjes, schoteltjes en lepeltjes en het afvoeren en reinigen van gebruikte kopjes schoteltjes en lepeltjes.</p> <p>Suiker voor de vergaderzalen wordt in de vorm van grootverpakkingen suikerklontjes geleverd. Melk voor de vergaderzalen en personeelsruimte mag in creamerzakjes of koffiekannetjes geleverd te worden. Aluminium cupjes zijn niet toegestaan.</p>
70.	<p><u>Vergaderservice</u></p> <p>De vergaderservice is mogelijk van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 en 18:00 uur.</p>

71.	<p><u>Werkwijze vergaderservice</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vuil serviesgoed/afval wordt, als de betreffende ruimte na de vergadering/bijeenkomst niet meer wordt gebruikt, na afloop van de vergadering/bijeenkomst (of de volgende ochtend voor aanvang van vergaderingen/lessen) door opdrachtnemer verzameld en afgevoerd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ruimte weer netjes is opgeruimd en kan worden gebruikt voor de volgende vergadering/bijeenkomst.</li> <li>• Indien gebruik is gemaakt van verse producten (broodjes, maaltijden e.d.) dan verzorgt opdrachtnemer het opruimen, uiterlijk elke dag voor 16.00 uur (m.u.v. enkele late vergaderingen, dit gaat in overleg).</li> <li>• Alle banqueting service is in de basis zonder bediening.</li> </ul>
72.	<p><u>Avondvergaderingen/avondwerkzaamheden</u></p> <p>Voor avondvergaderingen of avondwerkzaamheden (na 18:00 uur) kan opdrachtnemer een vast uurtarief in rekening brengen c.q. mag in de banquetingmap een avondassortiment inclusief personele kosten worden toegevoegd. Bij avondwerkzaamheden is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verzorging van warme dranken e.d. Opdrachtnemer stemt dit af met opdrachtgever. Opdrachtgever kan er echter ook voor kiezen voor de avondvergaderingen e.d. eigen (catering)medewerkers in te zetten. Medegebruik van de kantineruimte inclusief de apparatuur van opdrachtnemer is in deze een vereiste; dit gebeurt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.</p>
73.	<p><u>Reserveringen</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat reserveringen ten behoeve van banqueting activiteiten via mail of een online platform verlopen.</p>
74.	<p><u>Reservering annuleren</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat annuleringen van de reservering van banqueting kosteloos kan tot één werkdag tussen 8:00 en 18:00 voorafgaand aan de levering. Indien later geannuleerd wordt, worden reeds gemaakte onomkeerbare kosten in rekening gebracht. Annuleringsregelingen voor evenementen en maatwerk worden opgenomen in de banquetingmap en de inschrijving van opdrachtnemer.</p>

Eisen m.b.t. apparatuur	
Eis	Omschrijving
75.	<p><u>Nutsvoorzieningen</u></p> <p>Opdrachtgever voorziet opdrachtnemer in elektra, water en gas ten behoeve van de dienstverlening. De kosten voor nutsvoorzieningen zijn voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de nutsvoorzieningen uitsluitend worden gebruikt voor activiteiten die voortvloeien uit de geleverde dienstverlening. Voor het gebruik van nutsvoorzieningen door derden wordt toestemming gevraagd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de apparatuur niet onnodig aanstaat.</p>
76.	<p><u>Bestaande en nieuwe apparatuur en middelen</u></p> <p>De volgende huidige losstaande apparatuur en middelen blijven in eigendom van opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tafels en stoelen in kantineruimte</li> <li>• Dienbladen</li> <li>• Glaswerk</li> <li>• Bestek</li> <li>• Thermoskannen</li> <li>• Keukenmateriaal</li> </ul> <p>Deze worden aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instandhouding, aanschaf en het onderhoud van aanvullende/vervangende materialen en middelen. De kosten voor de aanschaf van nieuwe middelen zijn voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal indien nodig een voorstel en offerte doen aan opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de offerte te toetsen en af te wijzen indien deze niet marktconform is.</p>

77.	<p><u>Nagelvaste keukenapparatuur van opdrachtgever</u></p> <p>In de inventarislijst (bijlage 9) staan de apparaten die op dit moment aanwezig zijn. Deze producten zijn deels eigendom van opdrachtgever.</p> <p>In de fase na gunning stemt opdrachtgever met opdrachtnemer af welke materialen worden overgenomen; dit maakt onderdeel uit van het totaalplan waarvoor opdrachtgever een bedrag heeft gebudgetteerd.</p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het algemene (dagelijkse en periodieke) onderhoud van nagelvaste cateringapparatuur, alsmede de door opdrachtgever beschikbaar gestelde losse apparatuur, inventaris en ruimtes voor rekening zijn van opdrachtgever.</p>
78.	<p><u>Plaatsing apparatuur en nagelvaste apparatuur door opdrachtnemer</u></p> <p>Het plaatsen van (extra) noodzakelijk geachte apparatuur is voor rekening van opdrachtnemer. De apparaten die door opdrachtnemer worden geplaatst zijn voor eigen rekening en onderhoud. De apparaten moeten voldoen aan het CE-keurmerk en jaarlijks worden gekeurd. Alvorens apparatuur te plaatsen, vraagt opdrachtnemer goedkeuring en toestemming aan opdrachtgever. De apparatuur moet voldoen aan vigerende wet- en regelgeving inclusief bijbehorende periodieke keuringen en certificeringen. Apparatuur, ook nagelvaste apparatuur, blijft eigendom van opdrachtnemer en wordt zodanig geplaatst dat deze bij beëindiging van het contract door opdrachtnemer kan worden verwijderd zonder onnodige schade aan te brengen. Indien apparatuur niet zonder schade kan worden verwijderd wordt de apparatuur per einde contract eigendom van opdrachtgever en blijft deze na beëindiging achter op de locatie.</p>

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
79.	<p><u>Afvalinzameling</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse interne afvoer van keukenafval, verpakkingsmaterialen en voor afvoer van oliën en vetten. Opdrachtnemer beweegt mee met de afvalscheidingsmogelijkheden op de locatie en doet waar mogelijk een voorstel voor een verbetering hiervan.</p>
80.	<p><u>Kassasysteem</u></p> <p>De kassa's worden op het systeem/netwerk van opdrachtgever aangesloten. Opdrachtgever biedt op verzoek aan opdrachtnemer een eigen intern netwerk met internettoegang. Opdrachtnemer levert twee weken na gunning alle relevante informatie voor de benodigde voorzieningen van de registratie- en afrekensystemen aan bij opdrachtgever.</p>
81.	<p><u>Schade</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat schade als gevolg van onzorgvuldig handelen van de ingezette materialen, middelen en machines door opdrachtnemer voor rekening is van opdrachtnemer.</p>
82.	<p><u>Disposable materialen en/of mono verpakkingen</u></p> <p>Het gebruik van monoverpakkingen is slechts toegestaan na goedkeuring door opdrachtgever. Indien opdrachtgever en opdrachtnemer samen concluderen dat een product in een disposable verpakking en/of monoverpakkingen ingezet kan worden, selecteert opdrachtnemer een verpakking met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals karton, laminaat, papier, afbreekbaar plastic of biologisch afbreekbare disposables. De kosten van de inzet van deze disposable materialen is opgenomen in de inschrijving.</p>
83.	<p><u>Toegang</u></p> <p>Opdrachtnemer en zijn leveranciers maken gebruik van de toegewezen ingang. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door toeleveranciers en/of derden. De tijdstippen van de leveringen worden in overleg met opdrachtgever bepaald, zodat deze het onderwijs niet storen en de beveiliging van het pand niet in gevaar brengen. Levering vindt in beginsel plaats in aanwezigheid van een cateringmedewerker; sleutelservicelevering is alleen mogelijk na toestemming van opdrachtgever. Bij aanvang van de overeenkomst levert opdrachtnemer een leveranciersoverzicht aan. Op pakbonnen staat vermeld dat het leveringen van opdrachtnemer betreft.</p>

84.	<u>Sleutels en/of toegangspassen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de sleutels en/of toegangspassen van de cateringruimte en aanverwante ruimten worden beheerd door opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer van de aan opdrachtnemer verstrekte sleutels en/of toegangspassen van de cateringruimtes. Bij verlies of misbruik wordt opdrachtnemer aansprakelijk gesteld (na gunning wordt de procedure hiervoor aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld).
85.	<u>Uitzetten/inschakelen apparatuur</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimtes die onder beheer van opdrachtnemer vallen.
86.	<u>Indelingswijzigingen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er – na de initiele verbouwing aan het begin van de overeenkomst = geen bouwkundige of indelingswijzigingen plaatsvinden in de aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde uitgiftebalie en vaste onderdelen in het uitgiftegebied van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle vluchtroutes bij de keuken en het bedrijfsrestaurant vrij worden gehouden.
87.	<u>Huisvaderschap</u> Opdrachtnemer beheert de werkruimte, keukenfaciliteiten, apparatuur en inventaris met goed huisvaderschap. Opdrachtnemer meldt eventuele bijzonderheden over de werkruimte en de keukenfaciliteiten aan opdrachtgever.
88.	<u>Onderhoudscontracten</u> Onderhoudscontracten en vervanging van door opdrachtgever beschikbaar gestelde apparatuur en inventaris blijven in technisch beheer van opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hierin een signaleringsverantwoordelijkheid.
89.	<u>Onderhoud en storing</u> Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de uitvoering van contractverplichtingen op de locatie ten behoeve van correctief en preventief onderhoud en storingen van de apparatuur. Opdrachtnemer heeft geen bevoegdheid om servicebonnen af te tekenen en/of kosten te maken ten behoeve van eigendommen van opdrachtgever.

Kwaliteitseisen	
Eis	Omschrijving
90.	<u>Kwaliteitscontroles</u> Kwaliteitscontroles met een vast te stellen frequentie (minimaal éénmaal per jaar) kunnen worden uitgevoerd door opdrachtgever of een externe controleur. Opdrachtgever zal de cateringdienstverlening onafhankelijk, deskundig en eenduidig beoordelen, of door een derde laten beoordelen. De resultaten van de toetsen zullen na uitvoering verwerkt worden in een overzicht en worden besproken met opdrachtnemer. De metingen kunnen onder andere bestaan uit belevingsonderzoeken, kwaliteitsaudits, bacteriologisch hygiëneonderzoek, controle van proces en contractafspraken, gasttevredenheidsonderzoeken en mystery guestbezoeken.
91.	<u>Tevredenheidsmeting maaltijden door leerlingen (PO klas P5 en geheel VO)</u> Opdrachtnemer meet de tevredenheid van leerlingen over de maaltijd op dagelijkse basis door middel van een exit-peiling. Toegestane methodes omvatten in ieder geval een iPad bij de uitgang of een app waarop leerlingen inloggen. In de peiling zijn minimaal de opties “onvoldoende”, “redelijk”, “voldoende” en “uitmuntend” aanwezig. Maaltijden die onvoldoende scores worden niet meer aangeboden. Maaltijden die redelijk scores worden besproken met de contactpersoon van de opdrachtgever en in overleg aangepast.
92.	<u>Tevredenheidsmeting maaltijden door ouders</u> De opdrachtnemer biedt ouders de mogelijkheid om feedback te geven op de maaltijden, in de vorm van minimaal een halfjaarlijkse enquête. Onderwerpen die aan bod komen zijn smaak, uiterlijk, portiegrootte, voedingswaarde, kind vriendelijkheid, gezondheid en duurzaamheid. De resultaten van deze enquête worden besproken met opdrachtgever, al dan niet in combinatie met een afvaardiging van de ouders. De opdrachtnemer maakt op basis van de resultaten binnen 1 maand een verbeterplan en bespreekt dit met opdrachtgever. Opdrachtgever stelt zich neutraal, objectief en redelijk op bij het bespreken van de tevredenheidsmeting.

93.	<p><u>Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)-scoringsmodel</u></p> <p>Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van KPI's. De KPI's worden in de pilotfase vastgesteld op basis van de door opdrachtnemer in de inschrijving gedane beloftes in combinatie met de in het Programma van Eisen gestelde eisen. De KPI's worden tweemaal per jaar gecontroleerd.</p> <p>Indien opdrachtnemer een score behaald van 85% of lager in het eerste contractjaar of 90% of lager vanaf het tweede contractjaar, levert opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan. Bij drie achtereenvolgende periodes (kwartalen) waarbinnen het minimale percentage van 85% gedurende het eerste contractjaar en/of 90% vanaf het tweede contractjaar niet is behaald, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.</p>
94.	<p><u>Schoonmaak HACCP</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden conform HACCP-methode van alle restauratieve ruimten en voorzieningen. Opdrachtnemer verzorgt minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het dagelijks en periodiek schoonmaken van alle aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimten.</li> <li>• Het dagelijks schoonhouden van de tafels, stoelen en vloeren in de schoolkantineruimte en het periodiek schoonhouden van overige in de schoolkantineruimte geplaatste meubelen.</li> <li>• Het dagelijks en periodiek schoonmaken van alle aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde keukenmaterialen en keukenapparatuur.</li> <li>• Het dagelijks en periodiek schoonmaken van de transportmaterialen.</li> <li>• Het dagelijks en periodiek schoonmaken van wanden (tot 1,8 meter hoogte) van alle aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimten.</li> </ul>
95.	<p><u>Hygiëneplan</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en hanteren van het hygiëneplan. In dit hygiëneplan beschrijft opdrachtnemer minimaal op welke wijze de procescontrole plaatsvindt op aspecten zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die voorgeschreven worden door de Warenwet;</li> <li>• de eisen conform de Europese richtlijn HACCP;</li> <li>• de voorschriften van de Inspectie Gezondheidsbescherming;</li> <li>• de richtlijnen van het Voedingscentrum;</li> <li>• de hygiëncode voor de Contractcatering;</li> <li>• de overige geldende, vigerende wet- en regelgeving.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer werkt volgens de normen van de hygiëncode voor de contractcatering en beschikt over een operationeel HACCP-plan. Met betrekking tot hygiëne zijn HACCP, de milieueisen en persoonlijke hygiëne, waaronder kleding, een belangrijk criterium. Het nakomen van alle wettelijke eisen is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Het niet nakomen van deze eisen en de kosten die daaruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van opdrachtnemer. Ter controle van de naleving van de hygiëncode voert opdrachtnemer zelf regelmatig controles uit en rapporteert hij hierover op halfjaarlijkse basis proactief aan opdrachtgever.</p>

Communicatie-eisen	
Eis	Omschrijving
96.	<u>Communicatiematrix</u> Opdrachtnemer levert een communicatiematrix aan die aantoont hoe er op verschillende niveaus kan worden gecommuniceerd.
97.	<u>Kwartaaloverleg</u> Tenminste eenmaal per kwartaal zal overleg plaatsvinden tussen functionarissen van partijen om de samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever te coördineren, monitoren en verbeteren. In dit overleg zullen in ieder geval aan de orde komen: prijsstellingen, mate van succes/falen, gezonde voeding inclusief afname cijfers, kwaliteit van de dienstverlening (op basis van managementrapportages).
98.	<u>Evaluatie</u> Jaarlijks vindt een evaluatie plaats inzake het KPI-scoringsmodel, waarmee de doelstellingen van opdrachtnemer worden gecontroleerd. Opdrachtnemer neemt zelf zijn doelstellingen en de toezeggingen die in de kwalitatieve open vragen zijn beschreven, op in een KPI-scoringsmodel.
99.	<u>Klachtenafhandeling</u> Alle klachten van opdrachtgever en ouders worden door opdrachtnemer binnen 24 uur bevestigd voor ontvangst en voorzien van een reactie of de te verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht. De ondernomen dan wel te ondernemen acties worden binnen 48 uur teruggekoppeld aan de betreffende contactpersoon. Bij klachten van ouders stuurt opdrachtnemer een afschrift aan de contactpersoon van opdrachtgever. In de managementrapportage worden door opdrachtnemer alle klachten en vervolgacties gespecificeerd.
100.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtgever ontvangt tweemaal per jaar een managementrapportage van opdrachtnemer. Deze rapportage wordt binnen vijftien (15) werkdagen na afloop van elk halfjaar ter beschikking gesteld.  In overleg met opdrachtgever worden de eisen aan de rapportage vastgelegd. In de rapportages wordt ten minste opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal bereide en afgenomen maaltijden per schoollocatie</li> <li>• Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode.</li> <li>• Financiële cijfers: omzet, kosten, aantal banquetingservices, meerwerk etc.</li> <li>• Afnameoverzicht van producten en productcategorieën.</li> <li>• Omzetcijfers per locatie.</li> <li>• Resultaten van kwaliteitscontroles, in ieder geval minimaal die vanuit de wettelijk verplichtingen rond bijvoorbeeld HACCP en de RI&amp;E.</li> <li>• Status van de beschikbaar gestelde apparatuur.</li> <li>• Aantal klachten/opmerkingen en genomen acties/status.</li> <li>• Eventuele veranderingen binnen de cateringorganisatie algemeen.</li> <li>• Uitkomsten KPI's.</li> <li>• Andere relevante informatie.</li> </ul>