

## 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 dient u te verwerken 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 voedsel- en drankenvoorziening.</li><li>• De administratie rondom voedsel- en drankenvoorziening en het indienen voedselveiligheidsplan.</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>Transitieplan</u> Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele start en transitie. Opdrachtnemer levert na gunning van de opdracht een transitieplan op dat is gebaseerd op de beloftes en garanties uit de presentatieronde, inclusief een tijdsplanning, zie ook de bewijsstukken zoals opgenomen de aanbestedingsleidraad.
5.	<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.
6.	<u>Gesubsidieerde Schoolmaaltijden</u> Gedurende de periode dat opdrachtgever een subsidie ontvangt voor het leveren van schoolontbijten en warme schoolmaaltijden, of zoveel korter of langer als opdrachtgever dit wenst, levert opdrachtnemer een gezond schoolontbijt met tussendoortjes, fruit en een gevarieerde en gezonde warme lunch. Een en ander conform de Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine. Zodra de subsidie stopt en/of zodra de opdrachtgever dit wenst, schakelt opdrachtnemer over op een traditioneel aanbod dat passend is voor een schoolkantine, met behoud van de genoemde Gouden Schaal en dat conform dit programma van eisen is samengesteld en ingericht.
7.	<u>Verwerkersovereenkomst</u> Opdrachtnemer is bereid mee te werken aan veilige opslag van persoonsgegevens bijvoorbeeld maar niet uitsluitend in het geval van allergenen, diëten, (geloofs)richtlijnen) zodra dit noodzakelijk en van toepassing is. Enkel indien dit nodig is werken opdrachtnemer en opdrachtgever samen een verwerkersovereenkomst uit dat in dat geval door beide partijen ondertekend wordt. Basis hierbij is de verwerkersovereenkomst Koninklijke Horeca Nederland die is bijgevoegd als Bijlage 2C.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
8.	<p><u>Commercieel marktconform contract</u></p> <p>Opdrachtgever wenst een overeenkomst af te sluiten op basis van een commercieel marktconform (onderwijs) contract voor de catering binnen opdrachtgever (geen open boek/vaste aanneemsom). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een kostendekkende exploitatie van de catering. Opdrachtgever levert geen financiële bijdrage gedurende de periode dat gesubsidieerde catering wordt afgenomen. Na overstap op een traditionele catering geeft opdrachtgever een financiële bijdrage ter grootte van maximaal € 80.000,- inclusief de btw waarop geen indexatie plaatsvindt. De hoogte van de financiële bijdrage wordt vastgesteld op basis van een doorrekening van de kosten door de opdrachtnemer gevolgd door een controle-check door de opdrachtgever. Indien opdrachtgever en opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over de hoogte van de financiële bijdrage wordt extern advies ingewonnen waarna opdrachtgever de hoogte bepaalt. De prijsvastheid, indexering, de wijze van doorvoeren van prijsverhogingen en de wijze van factureren zijn opgenomen in de overeenkomst.</p>
9.	<p><u>Cao Contractcateringbranche</u></p> <p>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.</p>
10.	<p><u>Prijsbeleid</u></p> <p>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.</p>
11.	<p><u>Banqueting activiteiten door derden</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever vrij is om banqueting- en evenementen-catering 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>
12.	<p><u>Facturatie ontbijt, tussendoortjes en fruit</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee dat per locatie een maandfactuur wordt samengesteld. Opdrachtnemer geeft in bijlage bij de factuur een overzicht van de bestellingen en afname op dagniveau. Opdrachtnemer splitst op de factuur de posten uit in lunch, ontbijtcomponenten en tussendoortje-componenten. Daarbij zijn de stuksprijzen en de totaalprijzen per onderdeel zichtbaar.</p>
13.	<p><u>Facturatie activiteiten</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat activiteiten (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. Deze activiteiten hebben geen invloed hebben op 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>
14.	<p><u>Tariefstelling banquetingmap</u></p> <p>De tarieven voor de banqueting worden opgenomen in een banquetingmap. Deze banquetingmap en de hiervoor geldende tarieven levert inschrijver na gunning aan. Er worden in beginsel geen uren opgenomen voor de banqueting, deze zijn verdisconteerd in de banquetingprijzen. De banquetingprijzen worden in beginsel per persoon aangeboden.</p>
15.	<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>

16.	<u>Verkooprijzen counter/prijzen aan de kassa</u> 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. Na akkoord van opdrachtgever mogen de prijzen aan de kassa worden aangepast. Betaalbaarheid voor de gebruikers blijft hierbij gewaarborgd.
17.	<u>Betalingen</u> Kassabetalingen vinden per pin plaats.
18.	<u>Productaanbod kleine portemonnee bij traditionele catering</u> Er moet in het productaanbod aandacht zijn voor de kleine portemonnee. Dat wil zeggen dat er altijd een goedkoop (duurzaam en/of gezond) alternatief is voor de leerling met minder geld.
19.	<u>Besluit Uitsluiting Aftrek omzetbelasting (BUA) regeling</u> 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.
20.	<u>Meegebracht etenswaar</u> Opdrachtnemer staat toe dat de door de leerlingen meegebrachte etenswaar wordt genuttigd in de eet- en drinkplekken die daarvoor zijn bestemd.
21.	<u>Kassa kosten</u> Opdrachtnemer neemt de kosten voor de kassa's inclusief afrekensystemen (o.a. pinapparatuur, scanners e.d.) mee in de kosten.
22.	<u>Openingstijden</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende openingstijden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kantine: van 07:50 tot 10:50 uur voor ontbijt en tussendoortjes</li> <li>• kantine: van 11:40 tot 13:30 uur voor warme lunch</li> <li>• kantine: minimaal van 09:00-13:30 uur voor kassaverkoop van frisdranken via een cateringmedewerker over de counter (eventueel met uitzondering van een halfuur blok voor de pauze van de cateringmedewerkers)</li> <li>• kantine: na omschakeling naar traditionele catering blijven bovengenoemde tijdsblokken intact</li> <li>• standaard banqueting: tussen 08:00 en 17:00 uur (avonduren in overleg).</li> <li>• tot einde openingstijd dient er voldoende aanbod te zijn.</li> <li>• De openingstijden gelden tijdens de weken waarin lessen worden verzorgd. In vakanties zijn de kantines gesloten. In overleg is een beperkte afname en bemensing mogelijk.</li> </ul>
23.	<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 open dagen, feesten, diploma-uitreikingen en borrels. Hierover treden opdrachtgever en opdrachtnemer ruim van tevoren met elkaar in overleg. Op locatie worden afspraken gemaakt over sluiting en/of beperkte openstelling.
24.	<u>Gedeeltelijke openstelling kantine</u> Dit artikel geldt na omschakeling naar traditionele catering. Indien op dagen de bezetting op school qua aantal leerlingen en leerkrachten sterk verminderd is of gedurende de periodes dat een groot deel van de leerlingen geen gebruik wenst te maken van het aanbod vanwege een religieuze vastenperiode - een en ander ter beoordeling van de opdrachtgever - behoeft niet de volledige kantine opengesteld te worden. Er wordt op die momenten een beperkt assortiment geboden waarbij het dagverse assortiment bestaat uit minimaal 2 gezonde lunchgerechten, minimaal 1 soort zuivel drank en minimaal 1 soort fruit. Daarnaast is er volledige toegang tot het assortiment lang houdbare producten. Voor leerlingen die gebruikmaken van een variant zonder bepaalde allergenen, een dieet- en/of godsdienstige richtlijnen is 1 geschikte variant beschikbaar. Aan het begin van ieder halfjaar worden deze dagen door opdrachtgever doorgegeven aan opdrachtnemer.
25.	<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. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat dit gebruik wordt gestimuleerd door het bieden van een aantrekkelijk aanbod en bijpassende dienstverlening.

Wet- en regelgeving eisen	
Eis	Omschrijving
26.	<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, dienen 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.
27.	<u>Algemene voorwaarden VENECA</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij zich verbindt aan de algemene voorwaarden van VENECA of gelijkwaardig.
28.	<u>Nederlandse Voedsel – en Warenautoriteit (NVWA)</u> Opdrachtnemer staat geregistreerd bij de NVWA.
29.	<u>Kwaliteit dienstverlening</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderd 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 warenvoorschriften, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
30.	<u>Geheimhouding</u> 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 tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard.
31.	<u>Huisregels</u> Opdrachtnemer garandeert dat de cateringmedewerkers en eventueel door opdrachtnemer ingehuurde 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.
32.	<u>Privégebruik</u> Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van bijvoorbeeld de telefoon, computers, afdrukapparatuur van opdrachtgever.
33.	<u>Verplichtingen</u> 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.  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.

Gesubsidieerd aanbod	
Eis	Omschrijving
34.	<p><u>Ontbijt</u></p> <p>Bij het ontbijt biedt opdrachtnemer de volgende opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• belegde zachte bolletjes in minimaal de opties beleggen kaas 30+, kipfilet, gekookt ei, spread of salade, hummus en muhammara)</li> <li>• belegde driehoekige sandwiches met sla of komkommer en daarbij beleg in minimaal de opties beleggen kaas 30+, kipfilet, gekookt ei, spread of salade en hummus)</li> <li>• krentenbollen</li> </ul> <p>De prijs van de 3 opties mag afwijken. Opdrachtgever is op dagniveau vrij in de samenstelling van het aanbod. De opdrachtnemer ontvangt elke woensdag de weekbestelling voor komende week via de contactpersoon van opdrachtgever op de desbetreffende locatie. Alle producten worden per stuk hygiënisch verpakt. De kwaliteit van het ontbijt is vers; daaronder wordt verstaan dat de producten in de 24 uur voorafgaand aan de consumptie zijn bereid. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het ontbijt uiterlijk om 07:45 uur gereedstaat in de kantines. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het ontbijt voor de dependance Mackaystraat tijdig wordt aangeleverd bij de conciërge van de dependance zodat deze het uiterlijk om 07:45 uur klaar kan zetten. De leerlingen zijn vrij in hun keuze van de hoeveelheid die zij pakken. Eventueel overgebleven ontbijt blijft staan tot na het einde van de ochtendpauze. Restanten worden daarna verwijderd door de cateraar, met uitzondering van de dependance waar dit door de conciërge wordt gedaan.</p>
35.	<p><u>Tussendoortjes</u></p> <p>Als tussendoortjes biedt opdrachtnemer in ieder geval de volgende opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halfvolle melk, 250 ml in drankenkarton</li> <li>• Griekse yoghurt, in disposable bakjes van 150 ml met een disposable lepel, met daarbij minimaal 4 toppings die leerlingen zelf kunnen scheppen. De toppings bestaan minimaal uit diverse soorten granola en noten.</li> <li>• Notenkoek, in schalen gepresenteerd. Eén portie is een plak van 50 gram.</li> <li>• Smoothie, 250 ml, in PET beker met deksel of in flesje met statiegeld.</li> <li>• Snackgroente, 80 gram bestaande uit 4 snacktomaatje en 1 snackkomkommer, in disposable gesealde verpakking</li> </ul> <p>De prijs van de opties mag afwijken. Opdrachtgever is op dagniveau vrij in de samenstelling van het aanbod. De opdrachtnemer ontvangt elke woensdag de weekbestelling voor komende week via de contactpersoon van opdrachtgever op de desbetreffende locatie. Alle producten zijn per stuk hygiënisch verpakt. Op eerste verzoek van opdrachtgever is uitbreiding van het assortiment met zakjes groentechips mogelijk. De kwaliteit van de smoothie en de snackgroente is vers; bij deze producten wordt hieronder verstaan dat de producten in de 72 uur voorafgaand aan de consumptie zijn bereid en verpakt. De kwaliteit van de melk en de yoghurt is dagvers; daaronder wordt verstaan dagverse zuivel uit het koelschap. De kwaliteit van de notenkoek en de groentechips ligt binnen de geprinte houdbaarheidsdatum.</p> <p>De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de tussendoortjes voor elke ochtendpauze gereedstaan in de kantines. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de tussendoortjes voor de dependance Mackaystraat tijdig worden aangeleverd bij de conciërge van de dependance. De leerlingen zijn vrij in hun keuze van de hoeveelheid die zij afnemen.</p>

36.	<p><u>Lunch</u></p> <p>De warme lunch bestaat uit één voorkeurs dagkeuze waarbij de portionering per maaltijdcomponent door de leerling te sturen is. Voor leerlingen die vanwege een dieet of allergie geen gebruik kunnen maken van de voorkeurs dagkeuze is een alternatief aanwezig. Zie ook 38.</p> <p>De lunch wordt geserveerd in een disposable verpakking met disposable vork en/of lepel. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever na wederzijdse goedkeuring besluiten om over te stappen op herbruikbare materialen (aardewerk, porselein, staal) wordt de aanschaf, verzameling en afwas verzorgd door de opdrachtnemer.</p> <p>De kwaliteit van de lunch is vers. Dit houdt in dat gebruik is gemaakt van verse bereiding op locatie, ofwel dat er een combinatie is van componenten die ontkoppeld zijn bereid in de periode van 72 uur voorafgaand aan het serveermoment in combinatie met verse toppings. De look en feel van de lunch is 100% vers.</p> <p>De lunch bestaat uit een zetmeel-, groente- en eiwitcomponent in combinatie met een saus of jus en smaakmakers. De lunch bevat een beperkte hoeveelheid koolhydraten om een “after-lunch dip” te voorkomen. Gemiddeld bevat de lunch 330 gram waarbij een afwijking van maximaal 10% is toegestaan op maandbasis. Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever inzage in de grammages.</p>
37.	<p><u>Fruit</u></p> <p>Op elke locatie verzorgt opdrachtgever indien gewenst een aanbod aan fruit ten behoeve van leerlingen en medewerkers. Het aanbod is vrij beschikbaar. Opdrachtnemer geeft minimaal de keuze uit 2 standaard fruitpakketten die op de locaties geplaatst worden. Op kleinere locaties wordt in overleg een aanbod verzorgd.</p> <p>De hoeveelheden per afzonderlijke fruitsoort zijn passend op elkaar afgestemd met als doel dat er gedurende de dag voor elk wat wils te verkrijgen is. Het fruit wordt ’s ochtends uiterlijk om 8:00 uur geplaatst en dagelijks bijgevuld. In de namiddag (na 16:30 uur) mag het fruit eventueel in de koeling geplaatst worden. De groente- en fruitbox wordt dagelijks gecontroleerd op slechte exemplaren zodat er een aantrekkelijk aanbod gepresenteerd wordt. Opdrachtnemer streeft er proactief naar om tot 13:00 een keuze uit minimaal 6 soorten en de rest van de dag een keuze uit minimaal 3 soorten te bieden. Op eerste verzoek van opdrachtgever vult hij de boxen aan.</p> <p><u>Variatie standaard box (optie 1)</u></p> <p>De inhoud van de groente- en fruitbox mag variëren, maar dient bij aanvang van de dag minimaal te bestaan uit een passend aanbod van 7 soorten. De minimale eisen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gedurende het gehele jaar is er dagelijks aanbod van appels, peren, bananen, sinaasappels en mandarijnen.</li> <li>• de aanvulling bestaat dagelijks uit minimaal 4 van minimaal de volgende soorten: snackpaprika, radijs, worteltje, snacktomaat, snackkomkommer, kiwi, perzik, nectarine, druiven, abrikozen, minneola, vijgen, dadels.</li> </ul> <p><u>Variatie grijpfruit box (optie 2)</u></p> <p>De inhoud van de box varieert niet, maar bestaat uit appels, peren, mandarijnen en bananen.</p>
38.	<p><u>Geloofsrichtlijnen</u></p> <p>Het gebruikte vlees in de warme maaltijden en alle vleeswaren bij het ontbijt zijn Halal gecertificeerd. De warme maaltijden en overige producten voldoen aan de Halal richtlijnen en bevatten naar beste weten van opdrachtnemer geen producten die zijn gemaakt van producten die niet geschikt zijn, zoals gelatine. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat kruisbesmetting voorkomen wordt. Indien er gekozen wordt voor een niet-Halal product wordt dit duidelijk kenbaar gemaakt aan zowel de opdrachtgever als aan de eindgebruiker en is er altijd een alternatief Halal-product aanwezig.</p>

39.	<u>Vegetarische richtlijnen</u> Bij het ontbijt is altijd een vegetarische keuze. Bij de warme maaltijd wordt 2x per week vegetarisch en 2x per week vlees of vis aangeboden.
40.	<u>Diëten en allergenen</u> Duidelijk zichtbaar wordt weergegeven op het menu en bij de afgifte welke allergenen de producten bevatten. Leerlingen die vanwege een dieet of allergenen het gebodene niet mogen eten, mogen zich melden bij de opdrachtnemer, die vervolgens een passende oplossing biedt. In principe is deze oplossing binnen het geboden budget. Bij excessen gaat opdrachtnemer met opdrachtgever in gesprek.
41.	<u>Gezonde keuzes</u> Het aanbod voldoet aan huidige en toekomstige eisen die de subsidieverstrekker stelt. Het aanbod voldoet minimaal aan de Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine.
42.	<u>Verpakkingen</u> Het gebruik van plastic en disposables wordt tot een minimum beperkt. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van herbruikbare materialen en grootverpakkingen.
43.	<u>Prijzen</u> Opdrachtnemer streeft ernaar om ervoor te zorgen dat het gesubsidieerd aanbod in zijn totaliteit niet de bedragen overschrijdt die opdrachtgever ontvangt vanuit de subsidiegever. Op dit moment zijn deze bedragen € 1,80 all-in per leerling per dag. Het bedrag is bestemd voor de leerlingencatering. Daarbij wordt aangetekend dat ongeveer de helft van het leerlingaantal (1400 van de 2800 leerlingen) mee-eten. Het bedrag mag 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> .
44.	<u>Onvoorziene omstandigheden</u> De leerlingen van opdrachtgever rekenen op het eten op school. Indien door onvoorziene omstandigheden het geplande ontbijt, de tussendoortjes en fruit of de warme maaltijd niet of niet tijdig geserveerd kan worden voorziet de opdrachtnemer in een alternatief ontbijt, tussendoortje of maaltijd. Opdrachtnemer communiceert hierover direct bij het uitbreken van een calamiteit met de vaste besteller/contactpersoon van de desbetreffende locatie. Na toestemming van de besteller/contactpersoon is het toegestaan bij calamiteiten om een koude lunch te serveren of een ander aanbod. Opdrachtgever spant zich in om ook in deze gevallen te zorgen voor eten dat voldoet aan individuele eisen van leerlingen op het gebied van geloofs- en dieetrichtlijnen.
45.	<u>Statiegeldhoudende verpakkingen</u> Indien er verkoop plaatsvindt van statiegeldhoudende verpakkingen zoals blikjes en flesjes dan zorgt opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever voor een inzamelpunt waarin blik en plastic apart kan worden ingeleverd. In dat geval neemt opdrachtnemer alle kosten voor inzameling, afvoer en administratieve afhandeling op zich.

Personeelseisen	
Eis	Omschrijving
46.	<p><u>Overname personeel</u></p> <p>Bij gunning dient opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende cao Contractcateringbranche toe te passen. 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 is, over te nemen.</p> <p>Opdrachtgever stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking, zie tabblad 'Overnamegegevens' in het prijzenblad. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens. Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontlenen. 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>



47.	<p><u>Vast aanspreekpunt</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt op locatie een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt, die zowel mondeling als schriftelijk de Nederlandse taal machtig is, voor de locatieverantwoordelijken van opdrachtgever. De contactgegevens (het telefoonnummer en het email-adres) van deze medewerk(st)er van opdrachtnemer worden gedeeld met de locatieverantwoordelijke(n) van opdrachtgever. Deze cateringmedewerkers dienen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden telefonisch bereikbaar.</p>
48.	<p><u>Vaste contractmanager</u></p> <p>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). De contractmanager heeft minimaal wekelijks contact met de locaties voor de weekbestelling en het bespreken van bijzonderheden.</p>
49.	<p><u>Eisen aan cateringmedewerkers</u></p> <p>Alle door opdrachtnemer in te zetten cateringmedewerkers voldoen minimaal aan het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De medewerkers zijn de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk machtig.</li> <li>• De medewerkers hebben een basiskennis van de Engelse taal mondeling.</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>
50.	<p><u>Opleidingseisen</u></p> <p>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.</p>
51.	<p><u>Bezwaarlijk gedrag</u></p> <p>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.</p>
52.	<p><u>Roken</u></p> <p>Gedurende de uitvoering van werkzaamheden is roken in en om de locatie van opdrachtgever niet toegestaan.</p>
53.	<p><u>Legitimatie</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt dat alle cateringmedewerkers op locatie van opdrachtgever zich kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van opdrachtnemer.</p>
54.	<p><u>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u></p> <p>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.</p>
55.	<p><u>BHV</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt per locatie minimaal een medewerker aan (die gedurende de openingstijden aanwezig is) die in het bezit is van een BHV diploma.</p>



56.	<u>Werkkleding</u> De cateringmedewerkers zijn representatief, zij dragen op locatie van opdrachtgever 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.
57.	<u>Signalerende functie</u> Van de 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.
58.	<u>Voortgang werkzaamheden</u> Opdrachtnemer zorgt dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, verlof, vakantie of ander absentisme van het door opdrachtnemer ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt in alle gevallen voor voldoende medewerkers.
59.	<u>Wisselingen van medewerkers</u> Opdrachtnemer geeft wijzigingen in het personeelsbestand van opdrachtnemer per direct door aan opdrachtgever.
60.	<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
61.	<u>Gezonde Schoolkantine</u> Bij het gesubsidieerde aanbod gaat opdrachtnemer uit van het in het prijzenblad uitgevraagde assortiment in een kwaliteit die passend is voor de doelgroep, minimaal conform Gouden Schaal van de Gezonde Schoolkantine. Voor de warme maaltijd gaan opdrachtgever en opdrachtnemer voorafgaand aan elke menucycluswissel in gesprek om op basis van de feedback van de leerlingen een verbeter slag door te voeren. Bij een traditionele catering situatie is opdrachtnemer vrij in het bepalen van de uitgangspunten voor een eigen assortiment en portionering binnen de Richtlijnen van de Gezonde Schoolkantine van de Voedingsdienst, momenteel niveau 'Gouden Schaal'. Dit niveau dient minimaal behouden te blijven. Tot nader order blijven de richtlijnen van de Gezonde Schoolkantine van kracht ook indien dit project wordt gediscontinueerd.
62.	<u>Seizoensgebonden en lokaal aanbod</u> Opdrachtnemer verstrekt ingrediënten en verzorgt recepturen op basis van seizoenbeschikbaarheid. Opdrachtnemer zet zich in om lokale producten te gebruiken. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het gebruik van producten met een duurzaamheidskeurmerk en vegetarische-, vegan-, lokale- en seizoensgebonden producten duidelijk wordt gecommuniceerd naar de gebruikers toe.
63.	<u>(Lunch)assortiment traditionele catering</u> Het dagelijks te verkrijgen (lunch)assortiment wordt gepresenteerd via een menudisplay (informatievoorziening) in de Nederlandse taal. Waarbij geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De versbereide (lunch)gerechten dienen vrij te zijn van kunstmatige geur-, kleur- en smaakstoffen.</li> <li>• Er zijn lunchgerechten beschikbaar die voldoen aan de respectievelijke eisen van vegetarische, veganistische en halal richtlijnen.</li> <li>• Producten die voor consumptie worden aangeboden vallen binnen de houdbaarheidsdatum.</li> <li>• De houdbaarheidsdatum en samenstelling staat aangeduid op de verpakkingen.</li> <li>• Dagverse producten worden dagelijks aangevoerd, gedateerd en gecodeerd.</li> <li>• Verse producten worden zo kort mogelijk voor de uitgifte in het buffet geplaatst.</li> </ul> Het staat opdrachtnemer vrij om een eigen assortiment te voeren, waarbij aandacht dient te zijn voor lokale leveranciers. Daarbij wordt verwacht dat opdrachtnemer ondernemend en acties voert.

64.	<p><u>Bereiding en verstrekking wijze</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de door hem verkochte producten en de bereidingswijze ervan. Hierbij is het uitgangspunt dat opdrachtgever waarde hecht aan een aantrekkelijke presentatie, verse uitstraling en zichtbereiding. Opdrachtnemer biedt voldoende diversiteit aan producten, gericht op de vraag van de gebruikers. Bij de productie van voedingsmiddelen wordt uitgegaan van dagverse producten eventueel aangevuld met voorbereide kant-en-klare producten.</p>
65.	<p><u>Wijzigingen assortiment</u></p> <p>Wijzigingen op het assortiment worden voorgelegd aan de school en mogen alleen worden doorgevoerd na akkoord van de school.</p>
66.	<p><u>Exploiteren</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele inkooptraject van de benodigde ingrediënten, materialen en middelen die nodig zijn voor het uitoefenen van de doelstelling.</p>
67.	<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>
68.	<p><u>Duurzaamheidskenmerken</u></p> <p>De duurzaamheidskenmerken waaraan het assortiment voldoet zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzet van lokale of regionale producten heeft de voorkeur.</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>• Het gebruik van ultra processed foods is geminimaliseerd</li> <li>• Vissen zijn op duurzame wijze gevangen of gekweekt.</li> <li>• Producten zijn geteeld in kassen met minimaal energieverbruik (gebruik van herkenbare en definieerbare methoden voor besparing van energie en/of opwekking van duurzame energie).</li> <li>• Ingrediënten van producten hebben een zo kort mogelijke transportroute afgelegd voorafgaand aan de totstandkoming van het product.</li> <li>• Afval wordt tot een minimum teruggebracht.</li> <li>• Voedselverspilling wordt tot een minimum teruggebracht.</li> <li>• Gebruik van cellofaanverpakkingen wordt tot een minimum beperkt.</li> <li>• Gebruikte disposables zijn milieuvriendelijk en voor rekening van opdrachtnemer.</li> </ul>

Banqueting en evenement-catering eisen	
Eis	Omschrijving
69.	<p><u>Banquetingmap</u></p> <p>Opdrachtnemer doet na gunning 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 voorziet in een assortiment dat in de markt passend is voor banqueting en evenement-catering en is oplossingsgericht.</p> <p>Opdrachtnemer levert van elk product in de banquetingmap een foto, zodat deze digitaal gepresenteerd kunnen worden aan de besteller/eindgebruiker. 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. Voorafgaand aan elke wijziging moet vooraf schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever zijn verstrekt. De samenstelling van de banquetingmap wordt jaarlijks tijdens de contractevaluatie beoordeeld.</p>
70.	<p><u>Prijsstelling</u></p> <p>Prijzen zijn marktconform. Opdrachtnemer toont op eerste verzoek van opdrachtgever aan, dat de prijzen en de samenstelling van het geboden pakket marktconform is.</p>
71.	<p><u>Aanvulling 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>
72.	<p><u>Besteltermijnen</u></p> <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende besteltermijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergaderservice dranken (minimaal vier 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>• Eventbijeenkomsten en borrels minimaal vijf werkdagen voorgaand aan de uitvoering.</li> <li>• Bijeenkomsten met meer dan 25 personen minimaal 15 werkdagen voorafgaand aan de uitvoering.</li> </ul>
73.	<p><u>Vergaderservice</u></p> <p>De vergaderservice is mogelijk van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur. De vergaderruimten liggen binnen de locaties verspreid.</p>

74.	<u>Werkwijze vergaderservice</u> <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. In voorkomende gevallen is de conciërge bereid deze werkzaamheden over te nemen; opdrachtnemer mag hier echter niet van uitgaan.</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>
75.	<u>Avondvergaderingen/avondwerkzaamheden</u> Voor catering-activiteiten buiten de uren in 75 beschreven brengt opdrachtnemer een vast uurtarief in rekening dat staat vermeld in de banquetingmap.
76.	<u>Reserveringen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat reserveringen ten behoeve van banqueting activiteiten via persoonlijk contact, mail of een online platform verlopen.
77.	<u>Reservering annuleren</u> 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 inschrijving van opdrachtnemer.

Automaat-eisen	
Eis	Omschrijving
78.	<u>Warme drankenautomaten</u> Opdrachtgever heeft op elke schoollocatie en op de dependance één warme drankenautomaat (eigendom van opdrachtgever), welke door opdrachtnemer onderhouden wordt. Op de Zusterstraat staan 2 automaten. In totaal betreft dit 8 automaten. De huidige automaten zijn Salento Calista 3.0 Touch.
79.	<u>Onderhoud warme drankenautomaten</u> Opdrachtnemer verzorgt het dagelijks en periodiek onderhoud aan de warme drankenautomaten. Onder onderhoud van de koffieautomaten wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>De warme drankenautomaten tijdig bijvullen met ingrediënten, er is in de regel altijd voldoende voorraad in de automaat aanwezig. Opdrachtnemer signaleert zelf wanneer de minimumvoorraad beperkt is en bestelt vervolgens de betreffende ingrediënten.</li> <li>Schoonmaakonderhoud van de binnen- en buitenkant van de koffieautomaat conform de richtlijnen van de fabrikant (geschat: 2-3x per week, 1x per week uitvoerige schoonmaak). Hieronder wordt in ieder geval wordt verstaan het legen van de afvalbak van het koffieresidu.</li> <li>Het aannemen en registreren van storingsmeldingen in een logboek.</li> <li>Het oplossen van kleine storingen conform richtlijnen fabrikant.</li> <li>Contact opnemen met leverancier automaten bij storingen die door opdrachtnemer niet zijn op te lossen en coördineren van eventuele reparaties.</li> </ul>
80.	<u>Verkoopautomaten</u> Het is opdrachtnemer niet toegestaan om verkoopautomaten te plaatsen zonder toestemming van opdrachtgever.

Eisen m.b.t. apparatuur	
Eis	Omschrijving
81.	<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>
82.	<p><u>Nagelvaste en losse keukenapparatuur</u></p> <p>De vaatwasser en huishoudovens in de ruimte op de Windjammersingel zijn eigendom van opdrachtgever. Een lijst met losse apparatuur die in eigendom is van opdrachtgever is toegevoegd als bijlage 9. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het algemene beheer van nagelvaste cateringapparatuur, alsmede de door opdrachtgever beschikbaar gestelde losse apparatuur, inventaris en ruimtes voor rekening zijn van opdrachtnemer. De apparaten die door opdrachtnemer zijn 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>
83.	<p><u>Ge- en verbruiksmaterialen</u></p> <p>Alle huidige losstaande apparatuur blijft in eigendom van opdrachtgever. Het meubilair, bestaande materialen en middelen (keukenmateriaal, serviesgoed, glaswerk, bestek, dienbladen e.d.) waarvan opdrachtgever eigenaar is worden ter beschikking gesteld aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instandhouding, aanschaf en het onderhoud van aanvullende/vervangende materialen en middelen, benodigd voor de bedrijfsruimten, zoals aankleding, servies, bestek, dienbladen, thermoskannen, etc. De kosten voor de aanschaf van nieuwe middelen zijn voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal indien nodig een voorstel en offerte doen aan opdrachtgever.</p>

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
84.	<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>
85.	<p><u>Personeelskamer- en keuken</u></p> <p>De personeelskamer- en keuken wordt bijgehouden door opdrachtnemer. Hieronder wordt verstaan het eerdergenoemde koffiemachine-onderhoud en het aanvullen van supplies voor koffie en thee en op aanvraag voor koekjes, cup a soup, suiker- en creamer en koffiebonen of cups.</p>
86.	<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 afrekeningsystemen aan bij opdrachtgever. Alleen pinbetalingen zijn mogelijk.</p>
87.	<p><u>Disposable materialen en/of mono verpakkingen</u></p> <p>Opdrachtgever hecht aan duurzaamheid van het aanbod. Opdrachtnemer gebruikt alleen disposable- en monoverpakkingen 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. Indien de opdrachtgever aantoonbaar kan maken dat een gebruikte verpakking niet voldoet en er een gelijkwaardig alternatief aanwezig is, past opdrachtnemer de verpakking aan.</p>

88.	<u>Schade</u> 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. Opdrachtnemer is hiervoor afdoende verzekerd gedurende de looptijd van het contract.
89.	<u>Toegang</u> 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.
90.	<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).
91.	<u>Uitzetten/inschakelen apparatuur</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimtes die onder beheer van opdrachtnemer vallen. In de zomervakantie is alle apparatuur leeg en schoon, ter voorkoming van nutteloos energieverbruik.
92.	<u>Indelingswijzigingen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er geen bouwkundige of indelingswijzigingen plaatsvinden in de aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde keuken, uitgiftebalie en vaste onderdelen in het uitgiftegebied van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle vluchtroutes bij de keuken en het bedrijfsrestaurant vrij worden gehouden.
93.	<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.
94.	<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.
95.	<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
96.	<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, gasttevredenheidonderzoeken en mystery guestonderzoeken.

97.	<p><u>Belevingsonderzoeken</u></p> <p>Opdrachtnemer meet de tevredenheid over het aanbod op de onderdelen “vers”, “gezond” en “variatie” via een gebruikerstevredenheidsonderzoek. Gebruikers worden door opdrachtnemer in het eerste jaar viermaal en in de vervoljaren minimaal tweemaal per jaar proactief bevraagd over deze onderwerpen. De uitkomsten van deze onderzoeken worden binnen tien werkdagen na sluiting aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, inclusief een verbeterplan voor de navolgende periode tot aan het volgende onderzoek. Opdrachtnemer pakt alle verbeterpunten uit de gebruikerstevredenheidsonderzoeken op, behalve indien in gezamenlijkheid met opdrachtgever wordt geconcludeerd dat een verbeterpunt onoplosbaar is en verbetering in redelijkheid niet van opdrachtnemer verwacht kan worden.</p>
98.	<p><u>Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)-scoringsmodel</u></p> <p>Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de KPI's. Hiervoor wordt een KPI-scoremodel gebruikt dat gedurende de overeenkomst, in afstemming met opdrachtgever en opdrachtnemer, wordt aangepast. De KPI's worden tweemaal per jaar gecontroleerd.</p> <p>Indien opdrachtnemer een score behaalt van 85% of lager in het eerste contractjaar of 90% of lager vanaf het tweede contractjaar, dient opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan te leveren. 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>
99.	<p><u>Verbetervoorstel</u></p> <p>Opdrachtgever hecht aan een voortdurende optimalisatie van het aanbod en de service. Opdrachtnemer blijft op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen op gebied van catering en deelt deze periodiek met opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt mee aan het operationeel uitvoeren van ontwikkelingen die het aanbod en de service ten goede komen.</p>
100.	<p><u>Schoonmaak HACCP</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden conform HACCP-methode van de counter en de ruimte achter de counter. Opdrachtnemer verzorgt minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het dagelijks en periodiek schoonmaken van de counter en de ruimte achter de counter.</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 de ruimte achter de counter.</li> </ul> <p>De schoonmaakmedewerkers van opdrachtgever verzorgen het dagelijks onderhoud van de tafels, stoelen, meubilair en vloeren in de schoolkantineruimte.</p>
101.	<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
102.	<u>Communicatiematrix</u> Opdrachtnemer levert een communicatiematrix aan die aantoont hoe er op verschillende niveaus kan worden gecommuniceerd.
103.	<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).
104.	<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.
105.	<u>Klachtenafhandeling</u> Alle klachten van opdrachtgever en zijn personeel worden door opdrachtnemer binnen 24 uur voor ontvangst bevestigd en voorzien van een reactie of de te verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht. De ondernomen dan wel te nemen acties worden binnen 48 uur teruggekoppeld aan de betreffende contactpersoon. Bij klachten van leerlingen, ouders of medewerkers stuurt opdrachtnemer een afschrift aan de contactpersoon van opdrachtgever. In de managementrapportages worden door opdrachtnemer alle klachten en vervolgacties gespecificeerd.
106.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtnemer stuurt tweemaal per jaar een managementrapportage aan opdrachtgever. Deze rapportages worden binnen vijftien werkdagen na afloop van elk halfjaar beschikbaar gesteld. De afname wordt minimaal verdeeld in de volgende <i>productgroepen</i> : ontbijt, tussendoortje, lunch, frisdranken, banqueting en evenementen-catering.  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>• De hardlopers en slow movers per productgroep</li> <li>• Het aanbod en de afname per <i>productgroep</i> per week per locatie</li> <li>• Het aanbod en de afname van keurmerken, biologisch, vegetarisch, vegan, allergenen, diëten en richtlijnen</li> <li>• Financiële cijfers: omzet, kosten, aantal banquetingservices, meerwerk etc.</li> <li>• Acties en de resultaten daarvan</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>