

Bijlage 2 Programma van Eisen – Perceel 1 en 2

Europese aanbesteding cateringdienstverlening ten behoeve van FMHaaglanden – kenmerk 202509099

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

Inhoudsopgave:

A.	Algemene eisen
U.	Uitgifte
AB.	Aanbod Bedrijfshoreca
B.	Banqueting
DO.	Dagelijkse operating Warme- koude drankenvoorzieningen (WKDV)
BW.	Bewindspersonenservice
CC.	Catering bij calamiteiten
P.	Prijs
PO.	Personeel van de Opdrachtnemer
S.	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
C.	Contractmanagement en KPI's
K.	Kwaliteitssystemen en borging
F.	Elektronisch Bestellen & Factureren (EB&F)
IM.	Implementatie nieuwe contractperiode
M.	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

A.	Algemene Eisen
A.1	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de Cateringdienstverlening en dagelijkse Operating op de locatie(s) van Deelnemende dienst.
A.2	Bij verbouwingen en/of tijdelijke sluiting van locaties dient Opdrachtnemer in overleg met Deelnemende dienst een alternatief in de Cateringdienstverlening te bieden.
A.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Serviceconcept van FMH (zie bijlage 11, Service concept FMHaaglanden).
A.4	Opdrachtnemer conformeert zich minimaal aan de gestelde kernuren van de Bedrijfshoreca (zie paragraaf 2.1.3. van het Aanbestedingsdocument). Aangepaste openingstijden dienen minimaal tien (10) werkdagen van tevoren duidelijk gecommuniceerd te zijn door Opdrachtnemer op basis van de interne communicatiematrix.
A.5	Tijdens de kernuren is er op alle werkdagen op alle panden minimaal één (1) bemenst uitgiftepunt geopend.
A.6	De cateringmanager of diens vervanger dient op werkdagen van 7.00 tot 18.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
A.7	De dienstverlening, het aanbod en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet.
A.8	Symbolen: Ingrediënten, allergenen, veganistisch en vegetarisch aanbod, vis of vlees wordt gecommuniceerd via symbolen en vervangt het zichtbaar benoemen van veganistisch en vegetarische producten. De symbolen en de betekenis van de symbolen moeten binnen de gehele Cateringdienstverlening worden gebruikt via zichtbare communicatiemiddelen. Het is Opdrachtnemer vrij om hier zelf invulling aan te geven, zolang de communicatiestijl hetzelfde is binnen de gehele Cateringdienstverlening.
A.9	Communicatie: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor actuele communicatie ten aanzien van openingstijden, weekmenu's, acties, informatie over aanbod of producten en het opstellen en actueel houden van de food labeling en de prijzen. Per product dienen de prijzen en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven.
A.10	Het aanbod mag per locatie anders van samenstelling zijn, echter de prijzen van het aanbod zijn op alle locaties gelijk en marktconform.
A.11	Opdrachtnemer dient rekening te houden met o.a. religieuze, vegetarische, veganistische en allergeenvrije voorkeuren. Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch en halal, soort vlees of vis dienen herkenbaar aangegeven te worden. Op verzoek dient Opdrachtnemer deze producten te kunnen aanbieden.
A.12	Eventuele reclame-uitingen mogen alleen na toestemming van de Deelnemende dienst worden aangebracht. De kosten voor de reclame-uitingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Zonder toestemming van de Deelnemende dienst mag Opdrachtnemer geen reclame maken voor leveranciers of producten van specifieke leveranciers. Een uitzondering hierop is het gebruik van de standaard verpakkingen van de producten. In te zetten apparatuur en/of automaten mogen ook niet voorzien zijn van reclame-uitingen. Reclame-uitingen dienen in lijn te zijn met Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om reclame-uitingen die hier niet aan voldoen te verwijderen.
A.13	Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen bij communicatie uitingen rondom thema weken die zijn geïnitieerd door de Deelnemende dienst.
A.14	Opdrachtnemer voert zelf minimaal twee (2) keer per jaar diverse vormen van gasttevredenheidsonderzoeken uit per pand. Op basis van de uitkomst van die gasttevredenheidsonderzoeken initieert de cateraar een verbeterplan. Opdrachtnemer dient de gasttevredenheidsonderzoeken uit te voeren binnen de m2 van de cateringdienstverlening gebieden. Er is geen toegang tot persoonlijke e-mailadressen van gebruikers i.v.m. privacy wet- en regelgeving.
A.15	Deelnemende dienst stelt algemene voorzieningen zoals water, energie, computer, printer- en kopieerfaciliteiten, gratis aan de Opdrachtnemer ter beschikking. De computer heeft een internetverbinding. Indien er niet proportioneel wordt omgegaan met algemene voorzieningen en middelen, zullen deze alsnog worden doorbelast aan Opdrachtnemer.

A.16	Binnen de Bedrijfshoreca van de Deelnemende dienst dienen gasten te kunnen betalen d.m.v. pinnen en contactloos betalen. Daarnaast is Opdrachtnemer in staat om lunchbonnen (vouchers) en VOR kaarten (verkoop op rekening) te kunnen faciliteren voor het lunchen op rekening.
A.17	Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminals welke geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. De pinterminals dienen ook geschikt te zijn voor andersvaliden. Deelnemende dienst zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de afrekensystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor een noodvoorziening indien door een storing contactloos of PIN betalen tijdelijk niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
A.18	Tijdens de kernuren van de Bedrijfshoreca dient er, indien nodig, hulp bij eventuele onbemande kassa's aanwezig te zijn om assistentie te kunnen verlenen aan de gasten. Opdrachtnemer is gerechtigd, i.o.m. de Deelnemende dienst, (steekproef)controles te houden onder de lunchgebruikers.
A.19	Het kassasysteem van Opdrachtnemer dient betrouwbaar en integer te zijn. Rapportages hieruit zijn juist, volledig en inzichtelijk. Opdrachtnemer kan dit aantonen door een keurmerk van de Stichting Betrouwbare Afrekensystemen of een gelijkwaardig keurmerk.
A.20	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks afwassen van de gastenbekers. Gastenbekers worden bij Opdrachtnemer aangeleverd. Deze dienstverlening kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst uit de opdracht worden verwijderd.
A.21	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij de Deelnemende dienst.
A.22	Kosten voor (on)voorziene omstandigheden worden onder de volgende voorwaarden vergoed, tenzij schriftelijk anders overeengekomen; • Deelnemende dienst vergoedt uitsluitend de aantoonbaar en onomkeerbaar gemaakte kosten voor inkoop (tegen inkoopwaarde), voorbereiding en personeel inzet. • Deelnemende dienst vergoedt geen winstderving, omzetverlies, gevolgschade, nog niet gemaakte kosten, marketingkosten, kosten die eenvoudig herbruikbaar zijn en algemene overheadkosten. • Opdrachtnemer verstrekt op verzoek een gespecificeerde kostenopgave.
U.	Uitgifte
U.1	Op locaties met Bedrijfshoreca is voldoende basis serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) en er zijn dienbladen aanwezig. Het basis serviesgoed is eigendom van de Deelnemende dienst. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast, voor eigen rekening, eigen serviesgoed te gebruiken.
U.2	Indien basis serviesgoed of luxe serviesgoed voor de bewindspersonenservice van de Deelnemende dienst aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij de Deelnemende dienst. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van het benodigde basis serviesgoed. Vervanging van dit basis serviesgoed is voor rekening van de Deelnemende dienst.
U.3	Opdrachtnemer dient 6 x per jaar een "servies ophaalronde" te verzorgen op de locatie(s) van de Deelnemende dienst.
U.4	Op de locaties waar alleen Banqueting wordt geleverd is geen basis serviesgoed aanwezig. Indien op zulke locaties een bestelling wordt geplaatst vanuit het Banqueting aanbod, dan dient Opdrachtnemer alle benodigde hulpmiddelen daarvoor mee te leveren en weer op te halen. Uitgangspunt is dat locaties zonder bemande catering geen keukenfaciliteiten hebben.
U.5	Ten aanzien van het technisch onderhoud en/of reparatie van uitgifte, keukeninrichting en/of (nagelvaste) apparatuur van de Deelnemende dienst heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan de Deelnemende dienst.
U.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaf van koffiemachines in de Bedrijfshoreca en bijbehorende apparatuur, waarna deze eigendom is en blijft van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen en schoonmaken van deze

	koffiemachines en apparatuur. Preventief, technisch onderhoud en reparaties zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien een koffiemachine, nog in eigendom van de Deelnemende dienst, technisch nietmeer in staat is te functioneren, dan dient Opdrachtnemer deze voor eigen rekening en risico te vervangen, waarna de koffiemachine eigendom is en blijft van Opdrachtnemer. Eventuele kosten samenhangende met schoonmaken, onderhoud, reparatie en/of vervanging komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Zie bijlage 4, Inventarisatie en looptijden locaties FMH, voor een overzicht van de aanwezige koffiemachines en bijbehorende apparatuur.																												
U.7	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor de aanschaf van aanvullende apparatuur t.b.v. de invulling van het aangeboden cateringconcept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met de Deelnemende dienst plaats.																												
AB.	Aanbod Bedrijfshoreca																												
AB.1	In de Bedrijfshoreca dient een gevarieerd aanbod verkrijgbaar te zijn dat voldoet aan de aanbestedingscriteria gezonde, duurzame catering van het voedingscentrum. website van het voedingscentrum																												
B.	Banqueting																												
B.1	Ingrediënten, allergenen, veganistisch en vegetarisch aanbod, vis of vlees worden in de banquetingmap altijd gecommuniceerd via symbolen. De symbolen worden binnen de gehele Cateringdienstverlening gebruikt via zichtbare communicatiemiddelen. Het is Opdrachtnemer vrij om hier zelf invulling aan te geven. Bij het uitserveren van banqueting producten dienen de symbolen zichtbaar te zijn per product.																												
B.2	Na gunning volgt vastlegging van het kernassortiment in een banquetingmap met daarin de vaste prijzen voor banqueting en de bij Inschrijving afgegeven tarieven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het banquetingaanbod, het bijhouden van wijzigingen en tijdig delen na updates van de banquetingmap.																												
B.3	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende producten als kernassortiment Banqueting aan te bieden, tegen de gestelde vaste prijs: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Banqueting producten kernassortiment</th><th>Vaste Prijs incl. btw</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lunch "vegetarisch" (naam in te vullen door Opdrachtnemer)</td><td>€ 6.99</td></tr> <tr> <td>Lunch "veganistisch" (naam in te vullen door Opdrachtnemer)</td><td>€ 8.49</td></tr> <tr> <td>Lunch (naam in te vullen door Opdrachtnemer)</td><td>€ 9.49</td></tr> <tr> <td>Pauzeplein lunchbuffet</td><td>€ 8.99</td></tr> <tr> <td>Vergaderarrangement koffie/thee</td><td>€ 3.99</td></tr> <tr> <td>Vergadersnack bij koffie/thee arr.</td><td>€ 2.49</td></tr> <tr> <td>Borrelhapjes (naam in te vullen door cateraar)</td><td>€ 5.99</td></tr> <tr> <td>Borrelhapjes (naam in te vullen door cateraar)</td><td>€ 9.99</td></tr> <tr> <td>Borrelkar vanaf 15 personen</td><td>€ 8.99</td></tr> <tr> <td>Receptie 1.5 uur (incl. bediening) vanaf 50 personen</td><td>€ 8.99</td></tr> <tr> <td>Lunch/Diner Buffet vanaf 25 personen</td><td>€ 29.99</td></tr> <tr> <td>Overwerkmaaltijden</td><td>€ 12.49</td></tr> <tr> <td>Werkfruit per stuk</td><td>€ 1.19</td></tr> </tbody> </table> Prijzen zijn per persoon (m.u.v. werkfruit). De vegetarische en veganistische lunch opties dienen bovenaan in het vergaderlunch aanbod te staan. Bij benaming van producten dient rekening gehouden te worden met de eisen rondom communicatie. Maatwerkopdrachten, overwerkmaaltijden, het gebruik van VOR kaarten (kaart voor verkoop op rekening) en lunchbonnen zijn een onderdeel van banqueting.	Banqueting producten kernassortiment	Vaste Prijs incl. btw	Lunch "vegetarisch" (naam in te vullen door Opdrachtnemer)	€ 6.99	Lunch "veganistisch" (naam in te vullen door Opdrachtnemer)	€ 8.49	Lunch (naam in te vullen door Opdrachtnemer)	€ 9.49	Pauzeplein lunchbuffet	€ 8.99	Vergaderarrangement koffie/thee	€ 3.99	Vergadersnack bij koffie/thee arr.	€ 2.49	Borrelhapjes (naam in te vullen door cateraar)	€ 5.99	Borrelhapjes (naam in te vullen door cateraar)	€ 9.99	Borrelkar vanaf 15 personen	€ 8.99	Receptie 1.5 uur (incl. bediening) vanaf 50 personen	€ 8.99	Lunch/Diner Buffet vanaf 25 personen	€ 29.99	Overwerkmaaltijden	€ 12.49	Werkfruit per stuk	€ 1.19
Banqueting producten kernassortiment	Vaste Prijs incl. btw																												
Lunch "vegetarisch" (naam in te vullen door Opdrachtnemer)	€ 6.99																												
Lunch "veganistisch" (naam in te vullen door Opdrachtnemer)	€ 8.49																												
Lunch (naam in te vullen door Opdrachtnemer)	€ 9.49																												
Pauzeplein lunchbuffet	€ 8.99																												
Vergaderarrangement koffie/thee	€ 3.99																												
Vergadersnack bij koffie/thee arr.	€ 2.49																												
Borrelhapjes (naam in te vullen door cateraar)	€ 5.99																												
Borrelhapjes (naam in te vullen door cateraar)	€ 9.99																												
Borrelkar vanaf 15 personen	€ 8.99																												
Receptie 1.5 uur (incl. bediening) vanaf 50 personen	€ 8.99																												
Lunch/Diner Buffet vanaf 25 personen	€ 29.99																												
Overwerkmaaltijden	€ 12.49																												
Werkfruit per stuk	€ 1.19																												

B.4	Om een verzorging op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteert de Deelnemende dienst reserverings- en annuleringstermijnen voor banqueting aanvragen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de tabel hieronder opgenomen termijnen:		
	Banqueting activiteit	Reserveren	Kosteloos annuleren
	Overwerkmaaltijden	Dag van uitvoer voor 12.00	Kan niet geannuleerd worden
	Vergader koffie en thee	1 werkdag voorafgaand tot 15:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur vóór aanvang
	Vergader lunch (inclusief pauzeplein) en middag aanbod	1 werkdag voorafgaand tot 15:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 15:00 uur
	Borrelkar tot 50 personen zonder bediening.	1 werkdag voorafgaand tot 15:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 15:00 uur
	Borrelkar tot 50 personen met bediening	1 werkdag voorafgaand tot 15:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 15:00 uur
	Borrelhapjes	3 werkdagen voorafgaand tot 15.00	Tot 3 werkdagen voorafgaand voor 15.00
	Receptie van 50- 99 personen met bediening	5 werkdagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 15:00 uur
	Receptie vanaf 100 personen met bediening	5 werkdagen voorafgaand	Tot 4 werkdagen voorafgaand vóór 15:00 uur
	Buffetten vanaf 25 personen tot 99 personen	5 werkdagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 15:00 uur
	Buffetten vanaf 100 personen	5 werkdagen voorafgaand	Tot 4 werkdagen voorafgaand vóór 15:00 uur
Maatwerk opdrachten	5 werkdagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur	
B.5	Nieuwe aanvragen, wijzigingen of annuleringen op bestaande aanvragen kunnen alleen gewijzigd of doorgevoerd worden na bevestiging van facilitair medewerkers van het FCC/KCC binnen de afgesproken deadlines.		
B.6	Opdrachtnemer brengt alle benodigdheden naar de vergaderzalen en andere ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de vaste contactpersoon op locatie, de facilitair medewerker, wanneer aanvullende schoonmaak door de namens Deelnemende dienst gecontracteerde schoonmaakorganisatie gewenst is.		
B.7	Alle banqueting-aanvragen dienen kosteloos standaard te worden aangevuld met karaffen koud (kraan)water inclusief glazen.		
B.8	Verstrekking van koffie en thee geschiedt met porseleinen basis serviesgoed en daarvoor ter beschikking gestelde thermoskannen. Ook dienen toebehoren te worden verstrekt zoals biologische (riet)suiker, zoetjes, koffiemelk en lepeltjes conform SUP-wetgeving.		
B.9	Opdrachtnemer dient op verzoek producten buiten de banquetingmap om te leveren aan bewindspersonen.		
B.10	Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om, tijdens de looptijd van de Overeenkomst, de vergader koffie en thee service af te schaffen. Deelnemende dienst zal Opdrachtnemer hierover uiterlijk 3 maanden van tevoren informeren.		
B.11	Vergaderservice dient minimaal 10 en maximaal 30 minuten voor aanvang van de vergadering klaargezet te worden in de vergaderzaal.		

B.12	In de banquetingmap dient een gevarieerd aanbod beschikbaar te zijn dat voldoet aan de aanbestedingscriteria gezonde, duurzame catering van het voedingscentrum. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen, allergieën en religieuze wensen en voorkeuren.
B.13	Offertes voor maatwerk zijn gespecificeerd en dienen in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten: 1. Kosten ingrediënten; 2. Personeelskosten: het aantal in te zetten uren per functie keer het uurtarief. De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden uurtarieven voor het vaste personeel, voor zover toepassing: - Cateringmedewerker bediening - Cateringmanager/ partymanager - Kok 3. Overige kosten bijvoorbeeld: huur van hulpmiddelen en materialen, transport, opslag, etc. De geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn. 4. Er kunnen geen kosten in rekening worden gebracht voor het opstellen van een offerte, tenzij de opdracht hoger is dan € 25.000, - (excl. btw). 5. Reservering- en annuleringsvoorwaarden en kosten moeten in de offerte duidelijk worden vermeld. Er kunnen geen dubbele offertekosten worden berekend bij het meermalig aanpassen van offertes.
B.14	Offertes voor maatwerk dienen binnen 5 werkdagen na aanvraag opgeleverd te worden. Wanneer dit niet haalbaar is wordt er door Opdrachtnemer een alternatieve opleverdatum met de facilitair medewerker op locatie afgesproken.
B.15	Voor grotere aanvragen, waar catering een onderdeel is van bijvoorbeeld een evenement, met een geschatte waarde hoger dan € 5.000, - (excl. btw), die op locatie van de Deelnemende dienst als ook daarbuiten kunnen worden verzorgd, behoudt de Deelnemende dienst zich het recht voor om naast de offerte van Opdrachtnemer ook elders een offerte op te vragen en de opdracht te gunnen aan een derde partij.
B.16	Als een externe partij gebruik maakt van de cateringruimten van de Deelnemende dienst dan dient hierover met Opdrachtnemer afspraken te worden gemaakt. De externe partij en de Deelnemende dienst zijn verantwoordelijk voor het weer schoon opleveren van de gebruikte cateringruimten.
B.17	Wijzigingen van het aanbod en prijzen in de banquetingmap worden pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van de Deelnemende dienst.
B.18	Eventuele meer kosten op oorspronkelijke offertebedragen kunnen enkel worden doorbelast met opgave van reden(en) en na goedkeuring van een facilitair medewerker.

DO.	Dagelijkse operatie Warme- en koude drankenvoorzieningen
DO.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie van de op locaties aanwezige WKDV's en het oplossen van 1e lijnstoringen. Onder het verzorgen van dagelijkse operatie worden de volgende werkzaamheden verstaan: - Bijvullen van ingrediënten in de automaten en eraan; - Voorraadbeheer van ingrediënten t.b.v. de automaten en eraan; - Schoonmaken van en rondom de WKDV (automaat, (onder)kasten, opbergmiddelen losse ingrediënten, etc.); - Het oplossen van 1e lijnstoringen en doorgeven van 2^{de} lijnstoringen; - Handmatig uitlezen WKDV zonder telemetrie op beveiligde etages. Bij aanvang van de Overeenkomst zijn dit er ongeveer acht (8). Onder 1e lijnstoringen worden verstaan de storingen waarvoor geen monteur van de WKDV leverancier noodzakelijk is.
DO.2	1 ^e lijnstoringen dienen op werkdagen binnen vier (4) kantooruren na melding beoordeeld, verholpen en gereed gemeld te zijn. Het proces, de vastlegging en de contactpersonen voor storingsregistratie en handmatig uitlezen van WKDV zonder telemetrie wordt na gunning met alle betrokken partijen afgestemd.
DO.3	1 ^e lijnstoringen die door de aard van het probleem in een 2 ^e lijnstoring moeten worden veranderd, of wanneer 2 ^e lijnstoringen worden gesignaleerd tijdens de bijvul rondes, worden gemeld door de Opdrachtnemer. Het proces, de vastlegging en de contactpersonen voor storingsregistratie en handmatig uitlezen van WKDV zonder telemetrie wordt na gunning met alle betrokken partijen afgestemd.
DO.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zowel in- als uitwendig reinigen van de WKDV, de automaten en onderkasten. Het schoonmaken geschiedt met een natuurlijk, biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel. Hieronder valt ook het schoonhouden van de vloer rondom 1 meter van de automaten en het eventuele blad waarop de WKDV staat (conform HACCP-richtlijnen).
DO.5	Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen aan trainingen of instructies die noodzakelijk zijn voor de dagelijkse operatie en correct gebruik van de WKDV.
DO.6	Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs kwaliteitsaudits en metingen (hygiëne) uit te laten voeren door een onafhankelijke instantie. De resultaten worden met Opdrachtnemer en de leverancier van de WKDV gedeeld. Bij een negatieve uitslag wordt door de Deelnemende dienst bepaald bij welke partij de actie tot verbetering wordt gelegd en bij welke partij de kosten landen voor een herkeuring.
DO.7	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat in alle automaten ongedierte (mieren, vliegen enz.) wordt voorkomen.
DO.8	Opdrachtnemer dient er bij de uitvoering van de dienstverlening rekening mee te houden dat er locaties kunnen zijn waar geen mogelijkheid is om te spoelen nabij de automaten.
BW.	Bewindspersonenservice
BW.1	Opdrachtnemer is voor de bewindspersonen service verantwoordelijk voor: - De levering van automaten voor WKDV; - De levering en het voorraadbeheer van koffie, melk, suiker en alle benodigde losse ingrediënten behorende in en bij de WKDV; - Het (technisch) onderhouden van de WKDV (1^e lijn- én 2^e lijnstoringen). - Het leveren van banqueting op maat (het banqueting aanbod wordt na gunning afgestemd tussen Deelnemende dienst en Opdrachtnemer). - Er dient een aanspreekpunt aanwezig te zijn verantwoordelijk voor de bewindspersonenservice. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de telemetrie in WKDV binnen bewindspersonenservice moet kunnen worden uitgeschakeld.
CC.	Catering bij Calamiteiten
CC.1	Opdrachtnemer dient naast de reguliere Cateringdienstverlening ook calamiteiten catering te leveren. Hieronder wordt verstaan; - Ongeplande calamiteiten, incidenten die plaats vinden binnen en buiten reguliere kantoortijden; - Geplande banqueting buiten kantoortijden (bij bv. noodstroomtesten in het weekend of feestdag gerelateerde bijeenkomsten).

CC.2	Calamiteiten catering kan onder andere bestaan uit: ontbijt, lunch of een warme maaltijd. De lunch en het ontbijt betreft de aangeboden varianten in de banquetingmap. Voor een warme maaltijd geldt maatwerk in overleg tussen de Deelnemende dienst en Opdrachtnemer.
CC.3	Opdrachtnemer dient: - Te beschikken over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt. Dit calamiteitenplan dient na gunning ter beschikking gesteld te worden aan de Deelnemende dienst ter afstemming met de veiligheidsadviseurs op locatie; - bij het meldpunt te beschikken over informatie over de Deelnemende dienst, zoals contactpersonen, veiligheidsregels, adresgegevens en overige relevante informatie; - voor de inzet van personeel bij calamiteiten ervoor zorg te dragen dat dit geen invloed heeft op de voortgang van de reguliere activiteiten en werkzaamheden.
CC.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een calamiteitenlijn, zodat hij/ zij altijd beschikbaar/ oproepbaar is voor aanvullende dienstverlening (ook in de weekenden en avonden).
P.	Prijs
P.1	Opdrachtnemer dient alle kosten t.b.v. de exploitatie te verdisconteren in de onderdelen van de inschrijfprijs. Hierin vallen in ieder geval: personeelskosten (inclusief kosten van vervanging bij ziekte en/of verlof), kosten implementatie, kosten kassasystemen inclusief PIN terminals, kosten (bijvul)karren t.b.v. dagelijkse operating, kosten VOG en overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Deelnemende dienst wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.
P.2	Perceel 1 Het maximaal beschikbare budget voor de vaste aanneemsom (incl. operatingkosten) ten behoeve van de reguliere cateringdienstverlening bedraagt € 720.000,- (excl. btw) per jaar voor perceel 1. Perceel 2 Het maximaal beschikbare budget voor de vaste aanneemsom (incl. operatingkosten) ten behoeve van de reguliere cateringdienstverlening bedraagt € 530.000,- (excl. btw) per jaar voor perceel 2. Deze maximale aanneemsommen per perceel gelden voor de locaties zoals opgenomen in paragraaf 2.4 van het Aanbestedingsdocument.
P.3	Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal te cateren locaties wijzigen, zie paragraaf 2.1.5 van het Aanbestedingsdocument. Het calculatiemodel voor de aanneemsom moet transparant zijn opgebouwd en de berekening is voor alle locaties gelijk. Op basis van de calculatie van Opdrachtnemer kunnen kengetallen worden bepaald, welke gebruikt worden bij toekomstige mutaties (op- en afschalen van de dienstverlening en/of locaties). Voor iedere toekomstige mutatie is het uitgangspunt dat hiervoor een voorstel aan de Deelnemende dienst moet worden voorgelegd op basis van een gespecificeerde open calculatie inclusief onderbouwing.
P.4	Indien mutaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst plaatsvinden (leegstand in het gebouw, nieuwe bewoners, vervallen delen dienstverlening), wordt door de Deelnemende dienst een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden en bij sluiting van een locatie wordt een opzegtermijn van 6 maanden gehanteerd.
P.5	Voor aanpassingen van de aanneemsom wordt uitgegaan van dezelfde kengetallen als die aangeleverd zijn bij de onderbouwing van de aanneemsom bij Inschrijving (per locatie gebaseerd op dezelfde kengetallen).
P.6	De vaste integrale verrekenprijzen voor Banqueting zijn inclusief de kosten voor de ingrediënten, personeelskosten en hulpmiddelen en materialen en alle overige werkzaamheden. Deze verrekenprijzen kunnen niet gewijzigd worden als gevolg van fluctuaties in het aantal banqueting-aanvragen.
P.7	De overeengekomen vaste aanneemsommen, zijn vast tot 1 juli 2027. Deze kunnen vervolgens eenmaal per jaar, voor het eerst op 1 juli 2027, geïndexeerd worden conform de volgende methodiek:

	De opgenomen kosten in de aanneemsom voor personeelsinzet en de overige personeelskosten op basis van het CBS Indexcijfer CAO Lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, 2010=100, bedrijfstak I Horeca. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=15826364 De opgenomen exploitatiekosten en opbrengsten verkoop ingrediënten in de aanneemsom op basis van het CBS Indexcijfer Consumentenprijzen Prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 111200 Kantines. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=15435146 De vaste verrekenprijzen voor de banqueting op basis van het CBS Indexcijfer Consumentenprijzen Prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 111200 Kantines. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=15435146 De opgenomen kosten voor de operating WKDV en het afwassen van de gastenbekers op basis van Het CBS indexcijfer CAO lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, 2010=100, bedrijfstak I Horeca.
P.8	Rekenmethode indexering: $\frac{(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar})}{\text{indexcijfer oude jaar}} \times 100\%$ Als uitgangspunt voor het nieuwe jaar wordt het meest recente kalenderjaar gehanteerd, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen (Jaarmutatatie CPI). Het indexcijfer wordt afgerond met 2 cijfers achter de komma.
P.9	Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement, consumptiegedienstverlening@rvo.nl. Na schriftelijke goedkeuring wordt de nieuwe vaste aanneemsom, de vaste verrekentarieven en de prijs van het kernassortiment van de banqueting van kracht ingaande 1 juli. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
P.10	De prijzen voor het overige aanbod worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.
PO.	Personeel van de Opdrachtnemer
PO.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een stabiele personeelsbezetting met goed opgeleide en vakbekwame medewerkers.
PO.2	Medewerkers hebben rechten en plichten conform de CAO contractcatering 2025. Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In bijlagen 12A en 12B is een geanonimiseerd actueel overzicht (model Veneca) van de huidige personele bezetting bijgevoegd. Let op deze lijsten komen niet exact overeen met de perceelindeling, locaties zijn opgenomen.
PO.3	Medewerkers die direct contact hebben met gasten dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal.
PO.4	Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal in woord en indien van toepassing geschrift goed te beheersen.
PO.5	Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.
PO.6	Deelnemende dienst behoudt zich het recht een medewerker, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde medewerker te eisen.
PO.7	Opdrachtnemer verleent waar nodig medewerking aan een veiligheidsonderzoek (screening A of B) voor het in te zetten personeel. De kosten van het onderzoek zijn voor rekening van Deelnemende dienst.
PO.8	Het personeel van Opdrachtnemer beschikt over een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) en dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren.

	Opdrachtnemer dient bij de aanvang van de Overeenkomst te zorgen dat van alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie van de Deelnemende dienst in het bezit zijn van een VOG. Op verzoek van de Deelnemende dienst moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een VOG van een medewerker kunnen tonen. VOG's van over te nemen personeel worden door de huidige Opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. VOG's die ouder zijn dan 5 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst hoeft een VOG niet te worden vernieuwd, tenzij de Deelnemende dienst daar (in een individueel geval) om verzoekt. VOG's van nieuw personeel mogen bij aanvang van de Overeenkomst niet ouder zijn dan 6 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Medewerkers die niet over geldige documenten beschikken wordt geen toegang verleend tot de locaties van Deelnemende dienst. Eventuele kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht de VOG's en indien van toepassing verblijfs- en werkvergunningen van zijn medewerkers te administreren, de administratie actueel te houden en op eerste verzoek van de Deelnemende dienst te overleggen ter controle aan de daartoe aangewezen functionarissen.
PO.9	Elke medewerker dient op verzoek van de Deelnemende dienst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Op verzoek van de Deelnemende dienst moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen de geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen.
PO.10	De Opdrachtnemer verzorgt de Cateringdienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg met de Deelnemende dienst doorgevoerd.
PO.11	Opdrachtnemer garandeert dat indien de teamleider (cateringmanager) wordt vervangen, dit wordt gedaan door een vervanger die voldoet aan de personeelseisen van de Deelnemende dienst, voldoende gekwalificeerd is en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Dienstverlening.
PO.12	Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dienen te allen tijde het Leveranciersreglement FMH in acht te nemen, waarin de geldende gedragsregels en huisregels van de Deelnemende dienst staan vermeld. Het Leveranciersreglement FMH wordt na gunning beschikbaar gesteld.
PO.13	Opdrachtnemer zorgt voor een eigen BHV-plan en werkt samen met het BHV-team van de Deelnemende dienst.
PO.14	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.
PO.15	Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te zullen stellen van deze voorschriften en verklaart zijn personeel alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te zullen stellen.
PO.16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangspassen en sleutels van de Deelnemende dienst. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de beveiliging en de contactpersoon van de Deelnemende dienst.
PO.17	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Deelnemende dienst.
PO.18	Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan de Deelnemende dienst, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit met de Deelnemende dienst van tevoren is afgestemd.
PO.19	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief de dagelijkse leiding. Bedrijfskleding moet schoon en gestreken zijn.

PO.20	Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding juist wordt gedragen en waar van toepassing de juiste veiligheidsvoorzieningen zijn getroffen (zoals handschoenen, veiligheidsschoenen e.d.).
PO.21	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de leidinggevenden en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, conform de wettelijke voorschriften en conform de in het Aanbestedingsdocument en de bij Inschrijving vermelde eisen en uitgangspunten.
PO.22	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemende dienst is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld. Verlies moet direct gemeld worden bij Deelnemende dienst.
PO.23	Opdrachtnemer werkt mee aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst bij de Deelnemende dienst. Deze inzet kan niet worden meegenomen in het percentage SROI van Opdrachtnemer.

S.	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
S.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de Bedrijfshoreca, aangrenzende ontmoetingspleinen, tafels en zitmeubelen aanwezig in de hiervoor benoemde gebieden, alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met de Cateringdienstverlening, keuken (inclusief koel- en vriesruimte), spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukensmaterialen). De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven. Voor hardnekkige vlekken op (stoffen) meubels in de eerdergenoemde gebieden heeft de Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan de Deelnemende dienst.
S.2	Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door de Deelnemende dienst gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.
S.3	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door de Deelnemende dienst gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
S.4	Deelnemende dienst is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer.
S.5	De uitvoering van incidentele reinigingen vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en Deelnemende dienst en de door de Deelnemende dienst gecontracteerde schoonmaakorganisatie. Opdrachtnemer dient volledige medewerking te bieden aan de jaarlijkse dieptereiniging. Dit betreft het uit- en inruimen van ruimten in het keukengebied.
S.6	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijke belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers moeten voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
S.7	De te gebruiken schoonmaakmiddelen en -materialen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te worden opgenomen.
S.8	Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Deelnemende dienst heeft de ambitie het restafval te beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn. In de restaurants zijn afzuimsystemen/ inzamelmiddelen aanwezig die geschikt zijn voor het sorteren en scheiden van het afval. In principe zijn de gasten zelf verantwoordelijk voor het scheiden van het afval. Daar waar geen scheiding door de medewerkers plaats kan vinden is de Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. Bijvoorbeeld bij een afzuimsysteem met een lopende band, waarbij het dienblad achter de schermen afgeruimd wordt door Opdrachtnemer.
S.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afzuimsystemen/ inzamelmiddelen. Voor elke afvalstroom geldt een specifieke kleurcode, af te stemmen met het lokale management van de Deelnemende dienst. Voor groente, fruit- en etensresten (GFT) dienen altijd biologisch afbreekbare zakken te worden gebruikt. De Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen: • groente, fruit- en etensresten (GFT) • glas • kunststoffen en plastics • vetten en oliën • papier en kartonafval • restafval Mocht dit in de toekomst wijzigen dan dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken.
S.10	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afzuimsystemen/ inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale

	inzamelpunt voor afvalstromen. Deelnemende dienst draagt zorg voor het centraal afvoeren van het afval.
S.11	Ruimten die vanwege hun functie een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (met name magazijnen) dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd en schoon gehouden te worden, dat de kans op aanwezigheid van ongedierte geminimaliseerd wordt. Procedures/ voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij de medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor de Deelnemende dienst.
S.12	De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van de Deelnemende dienst. Indien zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met de Deelnemende dienst.
C.	Contractmanagement en KPI's
C.1	In het kader van categoriemanagement catering worden voor het Rijk dezelfde resultaatgebieden voor contractmanagement gedefinieerd.
C.2	De prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld door de contractmanager van de Deelnemende dienst op basis van de volgende resultaatgebieden en KPI's: 1. Kwaliteit dienstverlening: • Klant- en gasttevredenheid • Kwaliteitszorg • Initiatieven tot verbetering 2. Maatschappelijk Verantwoord inkopen: • Klimaat (CO2 reductie en eiwittransitie) • Circulaire economie (terugdringen voedselverspilling en stuksverpakkingen) • Gezondheid (Gezonde, duurzame catering) • Social return (medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt) • Ketenverantwoordelijkheid (keurmerken, ISV) Overige onderwerpen gerelateerd aan de Inschrijving van Opdrachtnemer.
C.3	De exacte meting en weging van de KPI's is uitgewerkt in bijlage 16, KPI matrix. Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor de KPI's aan te passen aan nieuwe en/of veranderende trends. Het KPI overzicht dient eenmaal per kwartaal te worden ingevuld, conform het format in bijlage 16 en aan Deelnemende dienst verstuurd te worden door Opdrachtnemer. De Categorie ontwikkelt een digitale monitor. Zodra deze monitor operationeel is, verwerkt Opdrachtnemer de resultaten op de KPI's in de monitor volgens de dan geldende invulinstructies.
C.4	De eerste drie maanden van de Overeenkomst dienen als opstartperiode waar Opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de Cateringdienstverlening af te stemmen. De eerste metingen dienen als leidraad om tot een optimale uitvoering van de Cateringdienstverlening te komen.
C.5	Indien Opdrachtnemer, na de eerste periode van 3 maanden, bij een meting op een KPI de gestelde norm niet heeft behaald dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na meting een verbeterplan aan te leveren aan de Deelnemende dienst met daarin te ondernemen acties en termijn voor het behalen van het beoogde resultaat.
C.6	Overlegstructuur en Managementinformatie De overlegmomenten tussen de Deelnemende dienst en Opdrachtnemer vinden op drie niveaus plaats: <i>Operationeel overleg</i> Tenminste 6 keer per jaar wordt het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en de facilitair medewerker van de desbetreffende locatie georganiseerd. De facilitair medewerker van de locatie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op. Door de cateringmanager wordt een gespreksverslag en een actiepuntenlijst opgesteld en beheerd, dat binnen twee weken na het overleg aan de facilitair medewerker wordt aangeboden.

	<i>Tactisch overleg</i> Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen de leveranciers- en contractmanagers van Deelnemende dienst en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde: • Personeelsplanning versus bezettingsgraad • Communicatiematrix • Kwaliteitsbeleving (smaak, presentatie, variatie, hygiëne) • Dagelijkse operating WKDV • Voorraadbeheer • Klachten, storingen en opvolging, verbeterpunten • Seizoen, thema of audit bijzonderheden • Financiële rapportages cateringdienstverlening en WKDV (zie format eis C.10 maandrapportage) • Facturatie • Openingstijden • Aanbod en ontwikkeling • KPI's (zie bijlage 16 KPI matrix) • Vooruitblik De Leveranciers- en contractmanager van de Deelnemende dienst neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op. Een productmanager en duurzaamheid expert van de Deelnemende dienst zijn onderdeel van het tactisch overleg. Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag en een actiepuntenlijst op dat binnen twee weken na het overleg aan de leveranciers- en contractmanager wordt aangeboden. <i>Strategisch Overleg</i> 1 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de categoriemanager en contractmanager Consumptieve Dienstverlening Rijk (RVO/IUC-EZK), vertegenwoordigers van de Deelnemende dienst en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer (directievertegenwoordiging en operationeel manager). Onderwerpen van gesprek zijn ten minste: • Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg) • Trends en ontwikkelingen in de markt • Ontwikkelingen binnen de betrokken organisaties • Managementrapportage (volgens het dashboard van de categorie). De contractmanager van de categorie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op. Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag en een actiepuntenlijst op dat binnen twee weken na het overleg aan de Contractmanager Consumptieve Dienstverlening Rijk wordt aangeboden.
C.8	Voor eventuele extra overlegmomenten, zoals bijvoorbeeld met de WKDV leverancier, worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht. Het aantal extra overleggen wordt tijdens de implementatie afgestemd tussen beide partijen.
C.9	Deelnemende dienst ontvangt van Opdrachtnemer managementinformatie. Alle onderdelen, welke onderdeel uitmaken van de managementinformatie dienen digitaal (in Excel) aangeleverd te worden bij Deelnemende dienst. De opzet van de rapportage wordt na gunning met de Deelnemende dienst afgestemd.
C.10	<i>Maandrapportage</i> Opdrachtnemer levert maandelijks, binnen twee weken na afloop van de maand, een maandrapportage op met daarin: 1. Rapportage Cateringdienstverlening MTD, YTD ○ Totaal alle type cateringdienstverlening, alle locaties ○ Totalen per type cateringdienstverlening, alle locaties ○ Totalen per locatie, per type cateringdienstverlening inclusief aantal transacties/bestellingen, gemiddelde besteding, inzet personele uren 2. Rapportage Top 5 verkopen per locatie, per type cateringdienstverlening

	3. Rapportage kosten Dagelijkse operatie WKDV
C.11	<i>Kwartaalrapportage</i> Opdrachtnemer levert per kwartaal, binnen twee weken na afloop van de laatste maand van het kwartaal, een kwartaalrapportage op met daarin; • Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; • Mutaties in het personeelsbestand; • KPI rapportage conform bijlage 16 KPI matrix
C.12	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door de Deelnemende dienst gevraagde informatievoorziening in het kader van Werkkostenregeling.
K.	Kwaliteitssystemen en borging
K.2	Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen kwaliteitsaudits uit te laten voeren zoals hieronder omschreven. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze audits.
K.3	In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer, afhankelijk van het onderwerp, binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit (hercontrole) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
K.7	Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel- en Waren autoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer, en er een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.
F.	Financiële eisen, Leveranciersportaal & Facturatie
F. 1	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het Leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Na gunning wordt het inregelen/opleveren van het bestel- en leverproces met de Deelnemende dienst afgestemd. Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving een (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
F.2	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
F.3	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van product door Opdrachtnemer.
F.4	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan de Deelnemende dienst. Zonder dit inkoopordernummer kan Deelnemende dienst de levering of de factuur weigeren.
F.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van de Deelnemende dienst kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of de implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
F.6	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
F.7	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopstelsels voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Inschrijver, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.
F.8	Opdrachtnemer kan na gunning op verschillende wijzen met de Deelnemende dienst communiceren. Dit kan via het Leveranciersportaal, DigiPoort of middels Peppol. Opdrachtnemer dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met de Deelnemende dienst te kunnen communiceren.
F.9	Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op DigiPoort/Peppol binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de

	startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Digipoort/Peppol heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer.
F.10	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Deelnemende dienst.
F.11	Opdrachtnemer dient per maand aparte facturen aan te leveren voor: 1) Aanneemsom per locatie 2) Aanneemsom dagelijkse operating WKDV per locatie 3) Banqueting activiteiten per locatie 4) Banqueting activiteiten FMH per locatie 5) Bewindspersonenservice WKDV automaten 6) Bewindspersonenservice WKDV losse ingrediënten 7) Bewindspersonenservice inzet personeel Betaling op rekening met representatiepassen/VOR kaarten dient mogelijk te zijn. Facturatie vindt plaats via factuur 3 en 4. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Deelnemende dienst wenst dat de factuurstromen wijzigen, dan werkt Opdrachtnemer hier zonder meerkosten aan mee. Bij factuur 3, 4 en 5 dient een duidelijke specificatie uit het FMIS (facilitair managementsysteem) meegestuurd te worden die gelijk is aan de factuur. De specificatie uit het FMIS is leidend. Specificaties uit andere systemen worden niet betaalbaar gesteld. Op iedere factuur dient duidelijk aangegeven te zijn, welk btw-percentages op welk gedeelte van de factuur van toepassing is. Tijdens de implementatiefase zal de Deelnemende dienst de volledige factuurinstructie bespreken met Opdrachtnemer.
IM.	Implementatie nieuwe contractperiode
IM.1	Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na definitieve gunning een gedetailleerd implementatieplan aan te leveren aan de Deelnemende dienst. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd dient te worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt. en moet minimaal de volgende onderwerpen bevatten: • Doel, resultaten, scope, randvoorwaarden, risicoanalyse; • Fasering in 3 fases (ontwerp-, uitvoering- en nazorgfase); • Aanpak, mijlpalenplanning en activiteitenplan; • Hoe de zorgvuldige overname /overgang van personeel wordt geregeld en geborgd; • Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen); • Hoe wordt omgegaan met de toelieferingen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten; • E-facturatie via DigiInkoop. De wijze van aansluiting en het testen van het gehele proces (incl. testfacturen); • Nazorgplan; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).
IM.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
IM.3	Een kick off op de locatie(s) van de Deelnemende dienst is onderdeel van de implementatie. De kick off wordt samen met de Deelnemende dienst voorbereid.

IM.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.
IM.7	Deelnemende dienst en Opdrachtnemer zullen samen een was/wordt lijst opstellen met betrekking tot de vooruit geplaatste orders die niet meer geleverd worden door de oude cateraar i.v.m. het beëindigen van het vorige contract. Deelnemende dienst kijkt samen met Opdrachtnemer welke producten hiervoor kunnen worden geleverd als alternatief indien Opdrachtnemer het eerder bestelde niet in het aanbod heeft.
IM.8	Alle kosten voor implementatie en opstart dienen te zijn verdisconteerd in de Inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

M.	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
M.1	Klimaatimpact assortiment De Rijksoverheid streeft ernaar om de klimaatimpact van zijn cateringassortiment te reduceren. De uitvraag van de CO₂-data biedt inzicht in de uitstoot van het cateringassortiment en de effectiviteit van reductiemaatregelen. Opdrachtnemer dient te rapporteren over de totale CO₂ uitstoot van het totale inkoopgewicht van voeding en dranken (kg). Deze data dient gerapporteerd te worden per locatie binnen de Overeenkomst. Aansluitend dient de Opdrachtnemer te rapporteren over: • de methode waarmee de CO₂-uitstoot is berekend; • welke levenscyclusfasen de CO₂-uitstoot is berekend. (Geef de systeem grenzen/scope aan van de berekeningen); • het deel van het totaalassortiment waarvoor de CO₂-uitstoot is berekend; • het deel van het totaalassortiment waarvoor de CO₂-uitstoot is berekend, op basis van specifieke CO₂-data van de toeleverancier op productniveau; • de verificatie van de CO₂ berekening door een derde partij. En zo ja, welke; • de top 25-meest vervuilende producten met gewicht en impact per productsoort (kg en kg CO₂-eq, respectievelijk). Zie voor een overzicht van de rapportage eisen bijlage 16 (KPI matrix).
M.2	Eiwittransitie Het verhogen van het aandeel plantaardige eiwitten draagt bij aan de reductie van de CO₂ uitstoot van het assortiment. De doelstelling van de Rijksoverheid is om een verschuiving in de balans van de consumptie van plantaardige en dierlijke eiwitten naar een 50/50-verhouding in 2030 te realiseren. Opdrachtnemer dient het aandeel plantaardig vs. dierlijk voor het totaal inkoop eiwitgewicht te berekenen volgens de Eiweet methodiek voor Foodservice^{bron1}. Deze data dient gerapporteerd te worden per locatie binnen de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient te rapporteren voor welk deel van het totaal inkoopgewicht 'het aandeel eiwitvolume plantaardig vs. dierlijk' berekend is (gewichts-%). ^{Bron1}Zie voor meer informatie over de Eiweet methodiek voor foodservice de website van Eiweet.
M.3	Circulaire economie De Rijksoverheid streeft naar een volledig circulaire economie in 2050. Dat betekent dat producten en grondstoffen opnieuw gebruikt worden en er bijna geen afval meer is. Voedselverspilling Als voedsel bedoeld voor menselijke consumptie hiervoor niet wordt gebruikt en de verloren gegane producten niet ingezet worden als veevoer, is er sprake van voedselverspilling. In

	de definitie van verspilling worden de eetbare en oneetbare delen (bijvoorbeeld eierschalen of sinaasappelschillen) meegenomen. Opdrachtnemer meet en registreert de voedselverspilling en splitst dit op in voorraad, keuken, restaurant en banqueting. 1. Voorraad (ook wel genoemd; inkoopverspilling): ingrediënten of producten die niet meer bruikbaar zijn door bederf of door het verstrijken van de houdbaarheidsdatum 2. (Voor)bereiding in de keuken: Snij- en bereidingsresten (bijvoorbeeld groenteresten), maar ook halffabricaten of eindproducten die wel zijn klaargemaakt maar niet worden uitgegeven en niet meer terug de voorraad in kunnen. 3. Uitgifte in Bedrijfshoreca: Producten die in de displays of op buffetten zijn geplaatst maar niet verkocht worden en niet terug in de voorraad kunnen. 4. Retouren van Banqueting: Overgebleven producten van evenementen en bijeenkomsten, zoals vergaderlunches of borrels, die retour komen naar de keuken. Opdrachtnemer registreert verspilling in de voorraad, keuken en Bedrijfshoreca in kg. gedurende minimaal één maand aaneengesloten per jaar (zonder feestdagen of andere uitzonderingen) per locatie. Opdrachtnemer registreert de verspilling in de Banqueting gedurende minimaal twee 'normale' weken (dat wil zeggen, zonder feestdagen of andere uitzonderingen) aaneengesloten per jaar, per locatie. Weken zijn in afstemming met Deelnemende dienst. Voor de verspilling in Banqueting gaat het om registratie van de hoeveelheden die overblijven na bijvoorbeeld vergaderlunches, koffiediensten of borrels. Opdrachtnemer brengt dit in kaart op het moment dat hij opruimt na de banquetingactiviteit. Opdrachtnemer stelt na de eerste meting een voorstel op om verspilling te verminderen en herijkt het voorstel na ieder jaar om naar aanleiding hiervan in te zetten op doorontwikkeling
M.4	Stuksverpakkingen Stuksverpakkingen zijn individuele, eenmalige verpakkingen die bedoeld zijn om één enkele portie of eenmalig gebruik te faciliteren. Dit betekent dat ze na eenmalig gebruik in de afvalverwerking belanden. We maken hierbij geen onderscheid tussen verschillende materialen. Voorbeelden hiervan binnen catering zijn individueel verpakte plakjes kaas of kuipjes boter voor eenmalig gebruik. Bij warme dranken kan dit bijvoorbeeld gaan om verpakkingen voor zakjes suiker. Opdrachtnemer gebruikt zo min mogelijk stuksverpakkingen waar dat mogelijk is, zonder dat de voedselverspilling toeneemt. Opdrachtnemer geeft tweemaal per jaar voor benoemde productgroepen aan of er in stuksverpakkingen wordt ingekocht (zie bijlage 16, KPI matrix). Opdrachtnemer stelt na de eerste rapportage een voorstel op om stuksverpakkingen te verminderen en herijkt dit elk jaar om het aantal stuksverpakkingen te blijven reduceren.

M.5	Gezondheid Aanbod: Het aanbod voor de Bedrijfshoreca voldoet aan de aanbestedingscriteria gezonde, duurzame catering van het Voedingscentrum. Zie voor meer informatie over de aanbestedingscriteria gezonde, duurzame catering op de website van het voedingscentrum. Het voldoen aan de eis wat betreft gezonde, duurzame catering wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst per locatie jaarlijks aangetoond. De Opdrachtnemer kiest zelf voor een methode waarmee hij aantoont te voldoen aan de criteria gezonde, duurzame catering.
M.6	Ketenverantwoordelijkheid: Keurmerken Minimaal 25% van het gehele assortiment bevat een keurmerk voor biologische voeding (EU-biologisch, EKO, Demeter, etc.). Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Van dit criterium zijn uitgezonderd: frisdranken, bier en wijn. De enkelvoudige vlees(producten) en vleeswaren zijn voorzien van minimaal het 1 ster Beter Leven keurmerk. Alle vis (dus 100% van de inkoop) is voorzien van een (top)keurmerk; indien dit niet beschikbaar dan is een groene of oranje score op de Viswijzer ook toegestaan. Om te bepalen welke keurmerken voldoen, wordt gebruik gemaakt van de keurmerkenwijzer van Milieucentraal. Home Keurmerkenwijzer Milieu Centraal. Deze wordt jaarlijks aangepast. Partijen gaan uit van de meest recente versie. Opdrachtnemer rapporteert over het totale inkoopgewicht met keurmerk, per productgroep, conform het format in bijlage 16, KPI Matrix.
M.7	Koffie, thee, cacao, palmolie en soja voldoen aan duurzaamheidseisen Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie, soja, koffie, thee en cacao in het assortiment geldt dat ze voldoen aan duurzame (milieu-, sociale- en ontbossingsvrije) eisen die: • verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche; • zijn opgesteld door een organisatie met breed draagvlak onder overheid, bedrijven en NGO's; • concreet, openbaar en transparant zijn. Voldoen aan deze eisen is door Opdrachtnemer aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Opdrachtnemer wordt gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met keurmerken die aantonen dat de producten voldoen aan de eisen voor duurzame en ontbossingsvrije producten zijn in ieder geval: • duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO of gelijkwaardig; • duurzame soja: RTRS of gelijkwaardig; • duurzame koffie, thee en cacao: UTZ, Rainforest Alliance of gelijkwaardig. Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardig verificatieadvies, dient Opdrachtnemer de gelijkwaardigheid met betrekking tot bovenstaand criterium aan te tonen.

M.8	Ketenverantwoordelijkheid: ISV Met het toepassen van internationale sociale voorwaarden (ISV) richt de Rijksoverheid zich op het voorkomen en aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen. Het ISV criterium (zie volgende pagina) zoals opgenomen in zes stappen, is vertaald naar de toepassing voor bedrijfscatering in bijlage 'aanpak ISV'.
M.9	Eerlijke handel Opdrachtnemer toont aan dat de producerende koffieboer een leefbaar inkomen ontvangt voor de voor deze Overeenkomst ingekochte koffie. Opdrachtnemer toont aan dat er op de plantage, bij de coöperatie stappen genomen worden om de koffieproductie en verwerking duurzamer te maken. Opdrachtnemer toont aan dat er met de producerende koffieboeren of coöperaties langdurende contracten bestaan.
M.10	Social Return De rijksoverheid heeft als doelstelling het bevorderen van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het gaat om de totale dienstverlening die met de Overeenkomst gepaard gaat, dus de inzet van mensen in uren en/of de omvang van de dienstverlening in euro's. Het inzetten van medewerkers uit de doelgroep social return mag niet ten koste gaan van vaste medewerkers of medewerkers met een tijdelijk contract (verdringing). Voor meer informatie zie: Social return PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op het totaal aantal in te zetten uren. Als dit niet mogelijk is, kan ook 5% van de loonsom als eis aangehouden worden. Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar te rapporteren over de uitvoering van social return. Rapportage kan plaatsvinden op basis van een loonadministratie (bij rapportage van uren) of facturen (bij rapportage van bedrag). Opdrachtnemer kan gebruik maken van bestaande methodieken en/of registratiesystemen.

Internationale Sociale Voorwaarden	
<i>Stap 1: Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen</i> Opdrachtnemer moet uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum Overeenkomst een IMVO-beleid opstellen of aan Deelnemende dienst aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat Deelnemende dienst de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.	
<i>Stap 2: Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu</i> Uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum Overeenkomst levert Opdrachtnemer aan Deelnemende dienst een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op:	

- een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf;
- een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens;
- inzage in de wijze waarop Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is;
- een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid.

Indien nodig, beziet Deelnemende dienst in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.

Stap 3: Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen

Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken.

Uiterlijk negen (9) maanden na ingangsdatum Overeenkomst verstrekt de Opdrachtnemer aan Deelnemende dienst een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (ISV.2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen.

In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:

- een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan Deelnemende dienst geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART);
- een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren.

Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (ISV.2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Deelnemende dienst waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.

Stap 4: Monitor de praktische toepassingen en resultaten

Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks binnen twaalf (12) maanden na ingangsdatum Overeenkomst en daarop volgende contractjaren aan Deelnemende dienst over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren.

De rapportage aan de Deelnemende dienst bevat in ieder geval:

- een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder ISV.2);
- een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketens te verhelpen (zoals beschreven onder ISV.3);
- een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.

Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de jaarlijkse rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Deelnemende dienst. De rapportage wordt aan de Deelnemende dienst verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.

Stap 5: Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt

De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid.

De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor

stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Deelnemende dienst.

Stap 6: Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)

Als Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.

De leverancier dient periodiek de vragenlijst aanpak ISV in te vullen en één keer per jaar twee risicoproducten conform ISV-methodiek door te lichten (Zie bijlage 13 Internationale Sociale Voorwaarden). In de monitor wordt aangegeven of Opdrachtnemer aan deze eis voldaan heeft.