

## Bijlage 2 – Programma van eisen

Behorende bij de offerteaanvraag 'Cateringdienstverlening'

| A. Algemeen          |   |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |
|----------------------|---|-------------|------------------------------------|----------------|--|----------------------|------------------|-----------|------------------|---------|------------------|------------|---|
|                      | <p><b>Benaming:</b></p> <p><b>Cateringdienstverlening</b></p> <p>De overkoepelende term voor alle door opdrachtnemer te leveren diensten en werkzaamheden op het gebied van eten en drinken binnen de organisatie van opdrachtgever. Hieronder vallen de reguliere bedrijfscatering en banqueting.</p> <p><b>Reguliere bedrijfscatering</b></p> <p>De structurele, dagelijks terugkerende cateringdienstverlening binnen de locatie van opdrachtgever. Dit omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De exploitatie en dienstverlening in het werkcafé;</li> <li>• De verzorging en het beheer van pantry's;</li> <li>• De inzet van cateringmedewerkers binnen de overeengekomen formatie en uren;</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle overige activiteiten die direct samenhangen met de dagelijkse verzorging van eten en drinken voor medewerkers en bezoekers;</li> <li>2. Het verzorgen van Raads- en informatieavonden op dinsdagavond.</li> </ol> <p><b>Banqueting</b></p> <p>De incidentele, op aanvraag geleverde cateringdienstverlening ten behoeve van vergaderingen, bijeenkomsten, evenementen en overige gelegenheden. Hieronder vallen onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergaderservice (zoals koffie/thee, lunches);</li> <li>• Recepties, borrels en evenementen.</li> </ul> |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |
| 1.                   | <p><b>Openingstijden</b></p> <p><b>Gemeentehuis Hardenberg</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Bezoekadres</td> <td>Stephanuspark 1, 7772HZ Hardenberg</td> </tr> <tr> <td>Openingstijden</td> <td></td> </tr> <tr> <td>maandag t/m woensdag</td> <td>7.00 - 19.00 uur</td> </tr> <tr> <td>donderdag</td> <td>7.00 - 21.00 uur</td> </tr> <tr> <td>vrijdag</td> <td>7.00 - 17.00 uur</td> </tr> <tr> <td>Feestdagen</td> <td>Verplichte feestdagen: Dit zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Het betreft:</td> </tr> </table>   | Bezoekadres | Stephanuspark 1, 7772HZ Hardenberg | Openingstijden |  | maandag t/m woensdag | 7.00 - 19.00 uur | donderdag | 7.00 - 21.00 uur | vrijdag | 7.00 - 17.00 uur | Feestdagen | Verplichte feestdagen: Dit zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Het betreft: |
| Bezoekadres          | Stephanuspark 1, 7772HZ Hardenberg  |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |
| Openingstijden       |   |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |
| maandag t/m woensdag | 7.00 - 19.00 uur  |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |
| donderdag            | 7.00 - 21.00 uur  |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |
| vrijdag              | 7.00 - 17.00 uur  |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |
| Feestdagen           | Verplichte feestdagen: Dit zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Het betreft:   |             |                                    |                |  |                      |                  |           |                  |         |                  |            |   |

|    |   |
|----|---|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwjaarsdag - 1 januari</li> <li>• Tweede Paasdag - elk jaar andere datum</li> <li>• Koningsdag - 27 april</li> <li>• Hemelvaartsdag - elk jaar andere datum</li> <li>• Tweede Pinksterdag - elk jaar andere datum</li> <li>• Eerste Kerstdag - 25 december</li> <li>• Tweede Kerstdag - 26 december</li> </ul> <p>Op de verplichte feestdagen is de locatie van Opdrachtgever gesloten. Er is dan geen dienstverlening aanwezig in het pand.</p> <p>Brugdagen: Ieder jaar worden er maximaal twee dagen aangewezen als verplichte vrije dag (brugdag). Dit wordt jaarlijks besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p> <p>Lunchtijd<br/>11.30 - 13.30 uur (piek tussen 12.00 - 12.30 uur)</p> <p>Openingstijden werkcafé<br/>Maandag t/m donderdag<br/>8.00 – 16.00 uur</p> <p>Binnen de openingstijden van het werkcafé is een passend aanbod van eten en drinken beschikbaar, waarbij de wijze van dienstverlening (bediend en/of selfservice) door opdrachtnemer efficiënt wordt ingericht.</p> <p>Openingstijden banqueting<br/>Maandag, woensdag en donderdag<br/>8.00 – 16.00 uur</p> <p>Dinsdag<br/>8.00 – 16.00 uur (10 keer)<br/>8.00 – 23.00 uur (42 keer)</p> <p><b>Ruimtes</b></p> <p>Werkcafé<br/>Eerste etage, capaciteit 130 zitplaatsen</p> <p>Keuken<br/>In/naast werkcafé</p> <p>Ruimte opslag en emballage<br/>Kelder -1, bereikbaar via leverancierslift keuken</p> <p>Leveranciersingang<br/>Stephanuspark 1, 7772HZ Hardenberg (-1)</p> <p>Aantal werkplekken<br/>400 bureauwerkplekken excl. vergaderfaciliteiten</p> |
| 2. | <p><b>Organisatie en locaties</b></p> <p>De Cateringdienstverlening vindt plaats binnen het gemeentehuis van Hardenberg. Dit betreft een kantoorgebouw met een centrale publieks- en werkfunctie. Binnen het gemeentehuis zijn de volgende catering gerelateerde faciliteiten aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 werkcafé (primair voor lunchvoorziening)</li> <li>• 11 vergaderzalen/ruimtes waar banqueting wordt afgenomen. Vergaderzalen variërend van 8 aantal personen tot 100 personen.</li> <li>• 9 pantry's verspreid door het gebouw, voorzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 12 koffiebonenmachines, en;</li> </ul> </li> </ul>   |

|     |   |
|-----|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 9 waterkoelers.</li> </ul> <p>Het werkcafé wordt gebruikt door medewerkers en gasten van het gemeentehuis.</p>   |
| 3.  | Opdrachtnemer dient de bezoekers van het Werkcafé te informeren over de samenstelling van de producten en is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van food labeling en prijslijsten.   |
| 4.  | Ten behoeve van het afrekenen in het Werkcafé, vending en banqueting is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de apparatuur ten behoeve van het voeren van een adequate registratie en administratie, inclusief het kassasysteem. De keuze voor het type kassasysteem alsook het aantal kassa's is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.  |
| 5.  | Deelnemers dienen in het Werkcafé enkel af te kunnen rekenen met Pin (NFC) betaalmogelijkheden.   |
| 6.  | Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de interne infrastructuur, benodigde datalijnen. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat zowel hardware als software van de kassa-apparatuur ondersteund blijft (denk aan (beveiligings-) updates, patches etc.).  |
| 7.  | Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de inkoop van alle benodigde verbruiksmaterialen, schoonmaakmiddelen, linnengoed en andere relevante benodigdheden waar het gaat om de eigen bedrijfsvoering.   |
| 8.  | Opdrachtnemer dient aan de volgende keurmerken/ Nen-normen en standaarden te voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eisen en richtlijnen van het Voedingscentrum;</li> <li>• Eisen en richtlijnen hygiëncode contractcatering;</li> <li>• Eisen conform HACCP;</li> <li>• De voorschriften van de Voedsel- en Warenautoriteit;</li> <li>• Eisen ten aanzien van de drank- en horecawetgeving;</li> </ul> |
| 9.  | Bij de verkochte producten moet de allergenen informatie altijd goed zichtbaar zijn.  |
| 10. | Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers over het bestaan en de werking van de procedure.  |
| 11. | Opdrachtnemer schenkt geen alcohol aan deelnemers jonger dan 18 jaar.   |

|                    |   |
|--------------------|---|
| 12.                | Het is niet toegestaan opslagmiddelen zoals kratten, rolcontainers etc. te plaatsen in publieksruimten, vluchtroutes en voor nooduitgangen. Alleen in de daarvoor aangewezen locaties.  |
| 13.                | Voor promoties kunnen de basis kanalen zoals intranet en kliklijsten gebruikt worden. Uitgangspunt is dat medewerkers niet actief benaderd worden.  |
| <b>B. Werkcafé</b> |   |
| 14.                | De Opdrachtnemer presenteert een gezond en gevarieerd aanbod en zorgt ervoor dat de eetgelegenheid een frisse en verantwoorde uitstraling heeft. Dit geldt voor zowel het Werkcafé als bij eventuele andere, door hem geëxploiteerde uitgiften van eten en drinken, zoals de banqueting (vergaderlunches) en eventueel automaten.                     |
| 15.                | Opdrachtnemer biedt een assortiment aan waarbij voor deelnemers met een kleinere portemonnee mogelijk is iets te kopen, maar ook voor deelnemers met een grotere portemonnee aantrekkelijk is van het Werkcafé gebruik te maken.  |
| 16.                | Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals mosterd, ketjap, etc.), mayonaise, ketchup en andere sauzen worden in de prijzen van de producten verwerkt. Ook servetten worden gratis verstrekt. Dressings, oliën en sauzen voor een eventuele salade(bar) zijn opgenomen in de prijzen voor de salade.                            |
| 17.                | Bij de kassa worden gratis servetten, mintjes, tandenstokers etc. verstrekt.  |
| 18.                | Opdrachtnemer biedt binnen genoemde richtlijn keuze voor deelnemers met diverse culturele achtergronden, zoals Halal. Verder dient een vegetarische optie en/of een veganistische (100% plantaardige) optie te zijn in zowel het assortiment in het Werkcafé als de banquetingmap.  |
| 19.                | Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een passend assortiment versnaperingen en dranken buiten de reguliere openingstijden van het Werkcafé; zogenaamd "To-go".<br><br>Hiertoe richt Opdrachtnemer een onbemande voorziening in, gefaciliteerd met een zelfbedieningskassa waarmee medewerkers zelfstandig aankopen kunnen afrekenen. |
| 20.                | Het gebruik van regionale producten wordt gestimuleerd. In uw aanbieding wordt een percentage van de gebruikte artikelen benoemd.   |
| 21.                | Opdrachtnemer experimenteert in het assortiment om te verrassen en behoeften te achterhalen.  |
| 22.                | In het Werkcafé worden de volgende producten niet in het assortiment opgenomen tenzij Hardenberg hier schriftelijk toestemming voor geeft:  |

|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kauwgom;</li> <li>• hoog cafeïne houdende dranken zoals energie dranken;</li> <li>• alcoholhoudende dranken of producten (wel in banquetingmap opnemen);</li> <li>• zakjes saus (i.v.m. vervuiling).</li> </ul>  |
| <b>C. Banqueting</b> |   |
| 23.                  | <p>Onderdeel van de vergaderservice is het verstrekken van vergaderlunches (koud of warm), lunchpakketten en borrels. Vergaderlunches worden door Opdrachtnemer verzorgd en klaargezet (indien gewenst inclusief bestek en servies indien gewenst) in de afgesproken ruimten. De aangeboden producten en diensten van de vergaderservice worden met prijzen gepresenteerd in een banquetingmap. De Opdrachtnemer voorziet in een digitale banquetingmap waarin de servicelevels, de reserverings- en annuleringsprocedure, de productbeschrijving en de prijsstelling worden opgenomen. De banquetingmap wordt verspreid onder de geautoriseerde medewerkers. Indien er wijzigingen plaatsvinden in de arrangementen, draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige aanpassing van de banquetingmap.</p> |
| 24.                  | <p>Opdrachtnemer dient rekening te houden met flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten openingstijden van het restaurant. Op aanvraag dient de Opdrachtnemer ook buiten genoemde tijden service te verlenen, en ook tijdens de avonduren, in het weekend en gedurende vakanties. De dienstverlening mag op dergelijke momenten niet negatief afwijken van de werkdagen.</p>   |
| 25.                  | <p>Medewerker van Opdrachtnemer draait dagelijks de actuele cateringplanning vanuit het FMIS-systeem uit en voert daarmee de banqueting uit.</p>  |
| 26.                  | <p>Vergaderservice vindt plaats met passend serviesgoed en accessoires/toebehoren (melk, suiker, theezakjes, etc.)</p>  |
| 27.                  | <p>Gebruikte materialen voor de vergaderingen en vergaderlunches (kannen, serviesgoed) worden door Opdrachtnemer dagelijks na elke vergadering binnen 1 uur of voor de volgende vergadering opgehaald en schoongemaakt. Als de vergadering afloopt na aanwezigheid van de medewerkers van Opdrachtnemer, dienen de spullen de volgende ochtend vóór 8.00 uur opgeruimd en naar de spoelkeuken gebracht te worden. Schoonmaak van het serviesgoed wordt ook door Opdrachtnemer uitgevoerd.</p>   |
| 28.                  | <p>De in de banquetingmap opgenomen arrangementen worden aangeboden tegen vaste verrekenprijzen, waarin alle kosten voor de uitvoering van het arrangement zijn inbegrepen, waaronder in ieder geval ingrediëntkosten, personeelskosten en algemene kosten. De personeelskosten omvatten tevens de inzet voor bereiding, uitgifte, het brengen en ophalen en de afwas. Deze vaste prijzen hebben uitsluitend betrekking op banquetingactiviteiten en maken geen onderdeel uit van de reguliere bedrijfscatering.</p>  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Voor zover de uitvoering plaatsvindt binnen de overeengekomen openingstijden van de banqueting, zijn de personeelskosten volledig inbegrepen; indien werkzaamheden buiten deze openingstijden plaatsvinden, kunnen hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht, zoals is afgesproken.   |
| 29.                   | Als geen gebruik gemaakt wordt van de banquetingmap wordt door Opdrachtnemer een maatwerk offerte opgesteld met een afwijkend aanbod. Voor de personeelskosten wordt te allen tijde het integraal uurtarief gebruikt.   |
| 30.                   | Banqueting vindt in principe plaats tijdens de aanwezigheid van de medewerkers van de inschrijver. Als buiten deze werktijden banqueting besteld wordt, dan kunnen de extra "wachturen" doorbelast worden tegen het integraal uurtarief banqueting. Onder wachturen wordt hier verstaan: de uren tussen het einde werktijd medewerkers en de starttijd van de banqueting-activiteit. De uren van de banqueting-activiteit zelf, tijdens openingstijden banqueting, (voorbereiden, bereiden, klaarzetten, opruimen, afwassen, etc.) worden verondersteld in de vaste verrekenprijzen te zijn opgenomen. Wachturen kunnen enkel dan doorbelast worden als dit vooraf met de opdrachtgever is gecommuniceerd en door hem/haar is goedgekeurd.                                      |
| 31.                   | Iedere 6 maanden zal er met stakeholders een proeverij worden georganiseerd om het assortiment op niveau te houden en aan te passen aan de tijd en wensen. Opdrachtnemer neemt hiervoor tijdig initiatief.  |
| <b>D. Evenementen</b> |   |
| 32.                   | Opdrachtnemer verzorgt extra activiteiten in overleg met en in opdracht van Opdrachtgever.<br><br>Werkwijze: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evenementenaanvraag kan zowel via e-mail, FMIS-systeem, etc. binnenkomen</li> <li>• Opdrachtnemer neemt het initiatief voor een afspraak ter bespreking door Opdrachtgever met de locatieverantwoordelijke van Opdrachtnemer.</li> <li>• Specifieke wensen waaronder datum, tijden, aantal personen etc. worden besproken.</li> <li>• Opdrachtnemer stelt een offerte op met waar nodig een draaiboek</li> <li>• Bij akkoord door Opdrachtgever vindt het evenement plaats.</li> </ul> <p>Diverse standaard arrangementen worden opgenomen in een (1) banquetingmap voor zowel de interne als de externe evenementen.</p> |
| 33.                   | Opdrachtnemer verzorgt t.b.v. maatwerk op offertebasis evenementen in opdracht op alle gewenste momenten en tijden.   |

|   |  |
|---|--|
| 34.                                     | Bij maatwerkactiviteiten heeft Opdrachtnemer het eerste recht een offerte uit te brengen en is daarmee de preferred supplier. Uitgangspunt is dat de cateringdiensten worden afgenomen bij opdrachtnemer. Er is geen sprake van een exclusief recht; opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien wenselijk of doelmatig, cateringproducten en/of -diensten bij derden te betrekken. |
| 35.                                     | Opdrachtnemer levert de ruimte waar evenementen hebben plaatsgevonden na leeg geruimd aan Opdrachtgever.   |
| <b>E. Verzorging en beheer pantry's</b> |  |
| 36.                                     | Opdrachtnemer zorgt voor het dagelijks onderhoud aan de drankenautomaten. Reiniging en bijvullen van de machines, servies, suiker, melk etc. in de pantry's; Levering van artikelen vindt plaats door de koffieleverancier van Opdrachtgever.  |
| 37.                                     | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de drankenautomaten volgens de voorschriften dagelijks gereinigd worden.  |
| 38.                                     | Opdrachtnemer zorgt voor voldoende kennis bij de werknemers voor het dagelijks reinigen van de drankenautomaten om storingen en/of stilstand tot een minimum te beperken.  |
| 39.                                     | Eerstelijnsstoringen aan koffiemachines worden door de Opdrachtnemer direct opgepakt en verholpen.   |
| 40.                                     | Opdrachtnemer treedt op als contactpersoon en waar nodig als begeleiding voor de technische dienst van de drankenautomaten leverancier in geval van een storingsopvolging/ technisch mankement aan de automaten.   |
| <b>F. Personeel en organisatie</b>      |  |
| 41.                                     | De Opdrachtnemer dient al het personeel, aangegeven in bijlage: 'Overzicht cateringmedewerkers' over te nemen conform de regels van de wet Overgang van onderneming, inclusief alle rechten en plichten die daaraan verbonden zijn.  |
| 42.                                     | Medewerkers beheersen de Nederlandse taal mondeling en schriftelijk, zodat zij correct en klantgericht communiceren met gebruikers en vertegenwoordigers van Opdrachtgever.  |
| 43.                                     | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor alle nieuwe aan te stellen medewerkers, dan wel door hem in te schakelen derden, een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) wordt aangevraagd voorafgaand aan in dienst treding. Zonder recent VOG worden medewerkers niet te werk gesteld. De hieruit voorkomende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.   |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 44.                              | Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers, of door hem in te schakelen derden, bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.  |
| 45.                              | Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over hygiëne, Arbo, veiligheid en milieu.  |
| 46.                              | Het personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden welke voldoet aan de veiligheids- en hygiënenormen. De kosten voor deze bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer.   |
| 47.                              | Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels welke tijdens de implementatie van het contract met Opdrachtnemer worden besproken.  |
| 48.                              | In te zetten personeel dient zich op de eerste werkdag te kunnen identificeren, d.m.v. een ID-bewijs, t.b.v. het verkrijgen van toegang tot de panden. Op basis van het ID-bewijs verkrijgen de medewerkers een toegangspas welke medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde bij zich dienen te dragen.  |
| 49.                              | De Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de Opdracht een vast contactpersoon (locatiemanager), aan die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken, dienstverlening, aansturing personeel en ook aanspreekpunt is voor Hardenberg. Daarnaast wijst Opdrachtnemer een Regiomanager aan welke tezamen met de locatiemanager verantwoordelijk is voor het verzorgen van de managementrapportages. |
| 50.                              | Opdrachtnemer draagt zorg voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Als het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door Opdrachtnemer leidt tot een boete voor Opdrachtgever, dan zal deze boete op Opdrachtnemer worden verhaald.  |
| <b>G. Duurzaamheid en Milieu</b> |   |
| 51.                              | In het Werkcafé wordt de gasten gratis kraan (fruit)water aangeboden. Een bestelling voor een lunch, vergaderservice of banqueting service dient standaard te worden aangevuld met karaffen kraanwater (incl. glazen). Ruimtes waar een hygiënisch waterpunt aangesloten op de drinkwaterleiding aanwezig is, zijn uitgezonderd van dit criterium.  |
| 52.                              | De opdrachtnemer voert in overleg met de opdrachtgever twee pilots uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het periodiek meten en analyseren van het verspillingspercentage bij banqueting (hoeveel stuks niet genuttigd voedsel/ drank wordt er van welke producten weg gegooid? )</li> </ul>  |

|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>het periodiek meten en analyseren van weg gegooiden producten in het Werkcafé.</li> </ul>   |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
|---|--|--|-------------------------------------|-----------------|-------------|-------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------------|--------|--------|--------|------------------------|--|--|--|--|------|--|-------------------------------------|
| 53.   | Opdrachtnemer levert een rapportage aan met de uitkomsten van de pilots, inclusief plan van aanpak voor verbetering.   |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| 54.   | Opdrachtnemer sluit aan bij het afvalbeleid van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking.   |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| <b>H. Contractmanagement en communicatie/Rapportage</b> |  |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| 55.   | Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren een vaste overlegstructuur met als doel het waarborgen van een duidelijke en transparante afstemming over de kwaliteit, de resultaten en de voortgang van de dienstverlening.  |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| 56.   | <p><b>Overlegstructuur</b></p> <p>Bij aanvang van ieder kalenderjaar stelt Opdrachtnemer een overleg planning op voor het gehele jaar.</p> <p>Indien nodig kan op verzoek van één van de partijen een extra overleg worden georganiseerd, bijvoorbeeld bij urgente kwesties of onverwachte ontwikkelingen.</p>   |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
|   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;"></th> <th style="width: 25%;">Operationeel</th> <th style="width: 25%;">Tactisch</th> <th style="width: 25%;">Strategisch</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Frequentie</b></td> <td>1 keer per maand</td> <td>4 keer per jaar</td> <td>1 keer per jaar</td> </tr> <tr> <td><b>Contactpersonen</b></td> <td>n.t.b.</td> <td>n.t.b.</td> <td>n.t.b.</td> </tr> <tr> <td><b>Cateringpartner</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Contactpersonen gemeente Hardenberg</b></td> <td>Bode</td> <td>Contractmanager en Service Level Manager</td> <td>Facilitair<br/>Coördinator/ Adviseur</td> </tr> </tbody> </table> |  | Operationeel                        | Tactisch        | Strategisch | <b>Frequentie</b> | 1 keer per maand | 4 keer per jaar | 1 keer per jaar | <b>Contactpersonen</b> | n.t.b. | n.t.b. | n.t.b. | <b>Cateringpartner</b> |  |  |  | <b>Contactpersonen gemeente Hardenberg</b> | Bode | Contractmanager en Service Level Manager | Facilitair<br>Coördinator/ Adviseur |
|   |  | Operationeel                             | Tactisch                            | Strategisch     |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
|   | <b>Frequentie</b>  | 1 keer per maand                         | 4 keer per jaar                     | 1 keer per jaar |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| <b>Contactpersonen</b>                                  | n.t.b.   | n.t.b.                                   | n.t.b.                              |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| <b>Cateringpartner</b>                                  |  |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| <b>Contactpersonen gemeente Hardenberg</b>              | Bode   | Contractmanager en Service Level Manager | Facilitair<br>Coördinator/ Adviseur |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
|   |  |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
|   |  |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |
| 57.   | <p><b>Verslaglegging</b></p> <p>Van elk overleg wordt een schriftelijk verslag opgesteld door de Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen. Het verslag wordt binnen twee weken na het overleg gedeeld met alle deelnemers.</p>  |  |                                     |                 |             |                   |                  |                 |                 |                        |        |        |        |                        |  |  |  |  |      |  |                                     |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | Actiepunten worden duidelijk vastgelegd met verantwoordelijke personen en deadlines.   |
| 58.                         | <p><b>Managementrapportage</b></p> <p>Deze managementrapportage bestaat elk kwartaal uit minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal gasten en gemiddelde besteding in de periode;</li> <li>• Omzet Werkcafé, banqueting en evenementen;</li> <li>• Voortgang KPI's;</li> <li>• Aantal ontvangen klachten en status ervan;</li> <li>• Percentage derving/ verspilling;</li> <li>• Klanttevredenheid (jaarlijks);</li> <li>• Ziekteverzuimpercentage personeel.</li> </ul>   |
| 59.                         | De managementrapportage wordt twee weken voorafgaand aan het tactisch en strategisch overleg door Opdrachtnemer verstrekt.   |
| 60.                         | <p><b>Opstellen DAP (Dossier Afspraken en Procedures)</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt binnen 4 weken na contracteren met Opdrachtgever een Dossier Afspraken en Procedures (<b>DAP</b>) op met daarin minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inleiding en doel;</li> <li>• Communicatiematrix en bereikbaarheid;</li> <li>• Openingstijden;</li> <li>• Procedures: <i>concrete afspraken over bestellingen, openingstijden en HACCP</i>;</li> <li>• Rapportage: <i>KPI-monitoring, gasttevredenheid</i>;</li> <li>• Klachtenafhandeling: <i>duidelijke escalatiematrix</i>;</li> <li>• Akkoord door beide partijen.</li> </ul> |
| 61.                         | Op basis van de voortgang KPI's en de daarop behaalde leveranciers evaluatie kan Opdrachtnemer verlengingsjaren van het contract "verdienen". De mogelijkheden en voorwaarden worden besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan het eind van de initiële contracttermijn.   |
| <b>I. Keuken-inventaris</b> |  |
| 62.                         | De keuken van het restaurant is voorzien van keukeninrichting en keukenapparatuur. De keuken en apparatuur zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever en wordt beheerd en technisch onderhouden door de Opdrachtgever. Daarnaast is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het (doen) uitvoeren van een jaarlijkse dieptereiniging op deze apparatuur. Opdrachtnemer handelt als een zorgvuldig en verantwoordelijke partij.  |

|     |  |
|-----|--|
| 63. | Ten aanzien van het onderhoud en/of reparatie van apparatuur heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever, eventuele storingen of mankementen worden direct na constatering doorgegeven aan de technische dienst van de betreffende locatie.   |
| 64. | Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor aanschaf en onderhoud van aanvullende keukenapparatuur ten behoeve van de invulling van het aangeboden concept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met de Opdrachtgever plaats en is toestemming nodig van Opdrachtgever in verband met de beoordeling van de aansluitingsmogelijkheden van de gewenste apparatuur op de bestaande technische installatie van het betreffende gebouw.               |
| 65. | Opdrachtgever geeft de aanwezige inventaris (servies, keukenmateriaal, potten en pannen) in bruikleen aan Opdrachtnemer, zoals vastgelegd in de bijlage 'Overzicht apparatuur en keukeninventaris'. Opdrachtnemer is tijdens de uitvoering van de Overeenkomst verantwoordelijk voor (de kosten van) het aanvullen van de inventaris en dient na afloop van de Overeenkomst de inventaris weer aan te vullen conform genoemde inventarislijst. |

#### J. Hygiëne, schoonmaak en milieu

|     |   |
|-----|---|
| 66. | <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks schoonmaakonderhoud in alle, catering gerelateerde, ter beschikking gestelde ruimten (keuken, werkcafé en aanrecht in de pantry's) tot een hoogte van 180cm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgifieruimten inclusief apparatuur en vloer;</li> <li>• Keuken- en opslagruimten inclusief apparatuur en vloeren, inclusief afzuigkap (ook binnenzijde) als uitzondering op de 180 cm hoogte;</li> <li>• De gemeente verzorgt de jaarlijkse dieptereiniging aan de afzuigkanalen op verzoek van de Opdrachtnemer;</li> <li>• Spoelkeuken(s) inclusief afruimmeubels, vloer en spoelmachine worden schoon gemaakt door de opdrachtnemer (medewerkers Hardenberg debarrasseren zelf);</li> <li>• Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;</li> <li>• Overige ruimten onder beheer van Opdrachtnemer;</li> <li>• Tafels en stoelen in het Werkcafé; het verwijderen van losliggend vuil op vloeren en stoelen, het reinigen van tafels en het op orde houden van restaurant tijdens de opstelling (dagelijks minimaal 1x tijdens en 1 x na de pauzemomenten).</li> </ul> |
|-----|---|

|  |  |
|--|--|
| 67.                                    | Het schoonhouden van de vloeren van het Werkcafé is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.  |
| 68.                                    | Schoonmaken geschiedt volgens de relevante wet- en regelgeving (HACCP).  |
| 69.                                    | <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal éénmaal per kalenderjaar een onafhankelijk bureau een controle uitvoert, inclusief een bacteriologisch onderzoek, waarbij de Voedselveiligheid minimaal een score van 7 behaalt en de microbiologische beoordeling ten minste "VOLDOENDE" is.</p> <p>De resultaten van de controle worden schriftelijk vastgelegd in een rapportage. Opdrachtnemer bespreekt deze rapportage met Opdrachtgever en geeft daarbij de vastgestelde verbeterpunten aan.</p> <p>Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten blijken die verwijtbaar zijn aan Opdrachtgever, vermeldt Opdrachtnemer deze op onderbouwde wijze in de rapportage.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitvoering van de controle en de rapportage geschiedt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en microbiologische kwaliteit.</p> |
| 70.                                    | De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijke belasting op het milieu te hebben.  |
| 71.                                    | Opdrachtnemer conformeert zich aan het dan geldende afvalbeleid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keukens. Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport van dit afval naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen op de betreffende locatie.  |
| <b>K. Indexering en tariefstelling</b> |  |
| 72.                                    | <p>De door Opdrachtnemer aangeboden aanneemsom, prijzen en tarieven zijn gesteld inclusief BTW en inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.</p> <p>Een uitzondering hierop vormen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De door Opdrachtnemer aan te bieden verrekening van maatwerk welke op basis van offertes tot stand zijn gekomen, hiervoor gelden wel de integrale uurtarieven.</li> <li>• De prijzen in de banqueting map zijn all-in tarieven en incl. BTW. Hierin zijn tevens de personeelskosten opgenomen.</li> </ul>  |

|     |   |
|-----|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.</li> </ul>  |
| 73. | <p><b>Indexering van de vaste prijs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De vaste prijs (fixed price) zoals opgenomen in de inschrijving geldt als prijspeil per ingang van de overeenkomst. (31-08-2026)</li> <li>• De vaste prijs kan, voor het eerst op 1 september 2027, en daarna jaarlijks per 1 september geïndexeerd worden met als doel een reële vergoeding te behouden voor loon- en prijsontwikkelingen.</li> </ul> <p>De indexering wordt als volgt berekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 65% van de vaste prijs wordt geïndexeerd op basis van de <b>CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)</b> zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), indexreeks: "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen. De jaarmutatatie over het voorafgaande kalenderjaar geldt als uitgangspunt voor de indexering.</li> <li>• 35% van de vaste prijs wordt geïndexeerd op basis van de <b>Consumentenprijsindex (CPI); prijsindex 2015=100</b> voor de categorie "Kantines en catering" (CPI-code 111200), zoals gepubliceerd door het CBS. De jaarmutatatie over het voorafgaande kalenderjaar geldt als uitgangspunt voor de indexering.</li> <li>• Als de index komt te vervallen, volgt de meest logische opvolger hiervan.</li> </ul> |
| 74. | <p><b>Indexering van de verrekenprijzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De verrekenprijs zoals opgenomen in de inschrijving geldt als prijspeil per ingang van de overeenkomst. <b>(31-08-2026)</b></li> <li>• De verrekenprijs kan, voor het eerst op 1 september 2027, en daarna jaarlijks per 1 september geïndexeerd worden met als doel een reële vergoeding te behouden voor loon- en prijsontwikkelingen.</li> </ul> <p>De indexering wordt als volgt berekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De verrekenprijs wordt geïndexeerd op basis van de <b>Consumentenprijsindex (CPI); prijsindex 2015=100</b> voor de categorie "Kantines en catering" (CPI-code 111200), zoals gepubliceerd door het CBS. De jaarmutatatie over het voorafgaande kalenderjaar geldt als uitgangspunt voor de indexering.</li> <li>• Als de index komt te vervallen, volgt de meest logische opvolger hiervan.</li> </ul>   |

|                      |   |
|----------------------|---|
| 75.                  | Indien Opdrachtnemer de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 2 maanden voor het doorvoeren van de prijsverhoging.  |
| <b>L. Facturatie</b> |   |
| 76.                  | <p>De facturatie en betaling vinden plaats conform het gestelde in dit programma van eisen, de conceptovereenkomst en in de algemene inkoop- en betalingsvoorwaarden van opdrachtgever.</p> <p><b>Opdrachtnemer eist dat twee afzonderlijke facturen worden gestuurd:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Factuur A:</b> Voor de verzorging van de Reguliere bedrijfs catering. Deze factuur wordt altijd vooraf, per maand verzonden.</li> </ul> <p>3. <b>Factuur B:</b> Voor de banqueting-activiteiten en Evenementen. Deze factuur wordt altijd achteraf verzonden.</p> <p>De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volledige bedrijfsgegevens van zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever;</li> <li>• Het factuurnummer en de factuurdatum;</li> <li>• Een duidelijke referentie naar het contract en het door opdrachtgever aangeleverde verplichtingsnummer en/of opdrachtnummer;</li> <li>• Een duidelijke en gespecificeerde omschrijving van de geleverde diensten en/of producten;</li> <li>• Het sub totaal exclusief btw, het btw-bedrag en het totaalbedrag inclusief btw, gespecificeerd per onderdeel.</li> </ul> |
| 77.                  | <p>De kosten voor de reguliere bedrijfs catering worden aangemerkt als vaste kosten. Hieronder vallen alle structurele en vooraf overeengekomen dienstverlening, inclusief de inzet van cateringmedewerkers, de dienstverlening in het werkcafé en de pantry's, alsmede de inzet van uren ten behoeve van raadsvergaderingen en de bijbehorende openingstijden van banqueting. Deze kosten maken onderdeel uit van de overeengekomen kaders waarbinnen opdrachtnemer de dienstverlening uitvoert.</p> <p>De kosten die voortvloeien uit banqueting worden gedeeltelijk als variabel aangemerkt. De personele inzet (uren) valt onder de vaste kosten, terwijl de kosten voor de te leveren producten en middelen (zoals eten en drinken) worden beschouwd als variabele kosten. Deze variabele kosten zijn afhankelijk van de aard, omvang en frequentie van de op aanvraag geleverde cateringdiensten, zoals vergaderingen, bijeenkomsten en evenementen.</p>  |
| 78.                  | Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar <a href="mailto:facturen@hardenberg.nl">facturen@hardenberg.nl</a> .  |

|   |   |
|---|---|
| 79.   | <p>Specifieke eisen m.b.t. Factuur B:</p> <p>Met betrekking tot de facturen voor vergaderservice en extra activiteiten (evenementen) op basis van de banquetingmap of offerte, voegt Opdrachtnemer tevens als bijlage een verzamelstaat toe van de geleverde diensten, waarop de volgende zaken vermeld staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geleverde dienst;</li> <li>• Datum;</li> <li>• Interne kostenplaats zoals opgegeven door de Opdrachtgever;</li> <li>• Aantal afnemers (groeps grootte);</li> <li>• Prijs per deelnemer;</li> <li>• Eventuele annuleringskosten;</li> <li>• Totaalprijs.</li> </ul> <p>De basis voor de factuur van de vergaderservice is het reserveringssysteem. De factuur mag maandelijks achteraf verstuurd worden op basis van de werkelijke afname.</p> |
| 80.   | <p>Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in het programma van eisen zal de Opdrachtgever deze factuur niet in ontvangst nemen en retourneren aan Opdrachtnemer, indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.</p>   |
| <b>M. Overdrachtsfase bij aanvang en beëindiging contract</b> |   |
| 81.   | <p><b>Implementatiefase</b></p> <p>Opdrachtnemer verzorgt de implementatie binnen de in de planning vastgestelde periode en wijst hiervoor één vast contactpersoon (opstartmanager) aan voor Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op ter goedkeuring, met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een stappenplan met acties;</li> <li>• Rol- en taakverdeling;</li> <li>• Randvoorwaarden voor Opdrachtgever;</li> </ul> <p>4. Een tijdsplanning met mijlpalen.</p> <p>Vanaf de startdatum van het contract is Opdrachtnemer volledig operationeel en functioneren alle onderdelen van de cateringdienstverlening conform de overeengekomen kwaliteits- en servicenormen.</p>   |
| 82.   | <p><u>Oplevering en overdracht na contractperiode</u></p>   |

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | <p>Uiterlijk drie maanden vóór het einde van de opdracht stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een exitplan op, waarin de afspraken voor een zorgvuldige en tijdige afronding en overdracht van de dienstverlening worden vastgelegd.</p> <p><u>Overdracht en continuïteit</u></p> <p>Opdrachtnemer waarborgt een soepele overdracht van de dienstverlening aan de opvolgende partij, met behoud van continuïteit voor eindgebruikers. Alle relevante informatie en documentatie worden tijdig overgedragen.</p> <p><u>Personeel</u></p> <p>Indien van toepassing faciliteert Opdrachtnemer een zorgvuldige personeelsoverdracht conform geldende cao en wetgeving, inclusief tijdige en volledige informatievoorziening.</p> <p><u>Materieel en eigendommen</u></p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte afhandeling van gebruikte eigendommen, zoals apparatuur en inventaris, conform de afspraken in het exitplan.</p> <p><u>Oplevering</u></p> <p>Opdrachtnemer levert alle ruimtes, voorzieningen en materialen schoon, opgeruimd en in goede staat op.</p> |
| <b>N. KPI's</b> |  |
| 83.             | <p>In onderstaande KPI-tabel worden de prestaties van Opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt. De KPI's dienen als meetinstrumenten om de kwaliteit, efficiëntie en klantgerichtheid van de dienstverlening te monitoren en waar nodig bij te sturen tijdens de contractperiode.</p>  |

|                   | Naam                       | Definitie   | KPI                                 | Hoe te meten   |
|-------------------|----------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <b>KPI<br/>1a</b> | Hygiëne;<br>HACCP controle | Jaarlijkse minimaal<br>1 audit op<br>voedselveiligheid. | Voldoende<br><br>Geldig certificaat | Jaarlijkse<br>uitvoering van de<br>audit door<br>onafhankelijk en<br>officieel erkend<br>audit bureau op<br>kosten van<br>opdrachtnemer. |

|               |   |  |  |   |
|---------------|---|--|--|---|
| <b>KPI 1b</b> | Microbiologisch onderzoek van oppervlakten en voeding | In het bezit van een geldig HACCP-certificaat<br><br>Jaarlijks een microbiologisch onderzoek van productmonsters en oppervlakten die in aanraking komen met voedsel. | * Oppervlakten die direct in contact komen met producten $\geq 90\%$ voldoende;<br><br>* Overige oppervlakten: $\geq 75\%$ voldoende;<br><br>* Productmonsters: $\geq 75\%$ voldoende. | Jaarlijkse uitvoering van de audit door onafhankelijk en officieel erkend audit bureau op kosten van opdrachtnemer.         |
| <b>KPI 2</b>  | Klachten over dienstverlening                         | Gegronde klachten die betrekking hebben op verwijtbaar handelen van een medewerker van opdrachtnemer.  | Maximaal 1 klacht per kwartaal   | Besproken en overeengekomen tijdens regulier overleg  |
| <b>KPI 3</b>  | Gast-tevredenheid                                     | Jaarlijkse meting van de gasttevredenheid over assortiment en dienstverlening.   | Cijfer minimaal 7 – schaal 1 tot 10.   | Jaarlijks bevragen van medewerkers. Invulling hiervan door opdrachtnemer na akkoord opdrachtgever.                          |
| <b>KPI 4</b>  | Innovaties/ verbetervoorstellen                       | Innovaties en ontwikkelingen doorvoeren in de catering. Dit ter bevordering van de afwisseling.  | 2 innovaties per jaar aandragen.   | 2 maal per jaar organiseert opdrachtnemer een proeverij en rapporteert de uitkomsten d.m.v. kort verslag aan opdrachtgever. |
| <b>KPI 5a</b> | Duurzaamheid:   | Het percentage van de totale voedselproductie (in waarde of volume) dat niet wordt verkocht of geconsumeerd en als   | Voorstel opdrachtnemer   | Opdrachtnemer doet voorstel   |

|  |   |   |                        |  |
|--|---|---|------------------------|--|
|  | % verspilling (wordt aangeslagen op de kassa over het algemeen) | derving wordt geregistreerd in het kassasysteem.      |                        |  |
|  | % regionaal   | % inkoop goederen regionaal van totaal inkoop locatie | Voorstel opdrachtnemer |  |
|  | % gezonde voeding   | Motiveren gezonde voeding volgens Voedingscentrum     | Voorstel opdrachtnemer |  |

### KPI 1: Hygiëne / HACCP / microbiologisch onderzoek

**Norm:** geldige HACCP-certificering, jaarlijkse audit en microbiologische resultaten volgens gestelde percentages.

**Maatregelen:**

- 1) Afwijking bij audit of microbiologisch onderzoek:
  - Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen een herstelplan op.
  - Herstelmaatregelen worden binnen 30 dagen uitgevoerd.
- 2) Ernstige afwijking (bijvoorbeeld voedselveiligheidsrisico of onvoldoende certificering)
  - Direct corrigerende maatregel
  - Extra controle of heraudit op kosten van opdrachtnemer
- 3) Herhaalde afwijking binnen 12 maanden
  - Schriftelijke waarschuwing
  - Opdrachtnemer levert een verbeterplan met structurele maatregelen.
- 4) Structurele niet-naleving
  - Opdrachtgever kan een onafhankelijke audit laten uitvoeren op kosten van opdrachtnemer en/of contractuele maatregelen treffen.

### KPI 2: Klachten over dienstverlening

**Norm:** maximaal 1 gegronde klacht per kwartaal.

**Maatregelen:**

- 1) Meer dan 1 klacht per kwartaal
  - Bespreking in eerstvolgend contractoverleg.
  - Opdrachtnemer analyseert oorzaak en treft corrigerende maatregelen.
- 2) Meer dan 3 gegronde klachten binnen 6 maanden
  - Opdrachtnemer stelt een verbeterplan dienstverlening op.
- 3) Structureel overschrijden van de norm
  - Extra evaluatiegesprek met management.
  - Opdrachtgever kan aanvullende afspraken maken over dienstverlening of personeel.

### KPI 3: Gasttevredenheid

**Norm:** gemiddelde score minimaal 7 (schaal 1-10).

**Maatregelen:**

- 1) Score tussen 6 en 7
  - Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen een verbeterplan gericht op assortiment en service.
- 2) Score lager dan 6
  - Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen een verbeterplan gericht op assortiment en service en zorgt ervoor dat (na akkoord opdrachtgever op plan) deze binnen 1 maand wordt geïmplementeerd).
  - Tussentijdse meting na 3 en 6 maanden na implementatie verbeteringen uit verbeterplan.
- 3) Tweemaal achtereen onder de norm
  - Gezamenlijke bespreking over verbetering van assortiment en dienstverlening.

**KPI 4: Innovaties / verbetervoorstellen**

**Norm:** minimaal 2 innovaties per jaar en 2 proeverijen.

**Maatregelen:**

- 1) Niet behalen van het aantal innovaties
  - Opdrachtnemer presenteert in het eerstvolgende overleg alsnog verbeter- of innovatievoorstellen.
- 2) Herhaaldelijk niet behalen
  - Opdrachtnemer stelt een jaarlijkse innovatieagenda op.

**KPI 5: Duurzaamheid**

**KPI 5a: Voedselverspilling**

**Norm:** percentage verspilling volgens voorstel opdrachtnemer.

**Maatregelen:**

- Bij overschrijding: analyse en plan voor reductie van verspilling (bijv. betere productieplanning, donatie, kleinere porties).
- Resultaten worden besproken in periodiek overleg.

**KPI 5b: Regionale inkoop**

**Norm:** percentage regionale producten volgens voorstel opdrachtnemer.

**Maatregelen:**

- Bij niet behalen: opdrachtnemer doet alternatief voorstel voor regionale leveranciers.

**KPI 5c: Gezonde voeding**

**Norm:** aandeel gezonde producten conform richtlijnen van het Voedingscentrum.

**Maatregelen:**

- Bij afwijking: aanpassing assortiment en presentatie van gezondere opties.