



K O N I N K L I J K E N E D E R L A N D S E
A K A D E M I E V A N W E T E N S C H A P P E N

Bijlage 9

Programma van Eisen

Cateringdienstverlening KNAW/Het Trippenhuis

VERANTWOORDING

Dit Programma van Eisen geeft een beschrijving van de voorzieningen, uitgangspunten, randvoorwaarden en gewenste cateringdienstverlening voor de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW). Inschrijvers dienen onvoorwaardelijk aan alle eisen te voldoen, op straffe van uitsluiting. De eisen zijn overzichtelijk in verschillende hoofdstukken gegroepeerd.

1. Algemeen

1.01	Met diens Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met alle genoemde eisen in de aanbestedingstukken, waaronder het Beschrijvend document, dit Programma van Eisen, alle andere bijlagen, en Nota's van Inlichtingen.
1.02	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal en kan voldoen aan elke verplichting uit hoofde van de Drank- en Horecawet voor de ingangsdatum van de Overeenkomst.
1.03	Opdrachtnemer en diens werknemers houden zich bij uitvoering van de Opdracht aan alle hygiëneregels, waaronder de HACCP-normen, en bepalingen vanuit de geldende CAO.
1.04	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tenminste twee keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren in samenwerking met Opdrachtnemer. In overleg zal de uitvraagmethodiek en vraagstelling bepaald worden. Opdrachtgever heeft als streven dat zijn medewerkers de cateringdienstverlening met gemiddeld een 7 beoordelen. Wanneer dit cijfer niet behaald wordt, dient Opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om dit tijdens de volgende meting (de 'vervolgmeting'), welke in dat geval drie maanden na de vorige meting plaats zal vinden, wel te halen. De vervolgmeting wordt niet gezien als een (nieuw) klanttevredenheidsonderzoek zoals bedoeld in de eerste zin van de huidige eis. Wanneer tijdens de vervolgmeting wederom de 7 niet behaald wordt, is Opdrachtgever gerechtigd om eenmalig een bedrag ter hoogte van 5% van het gemiddelde totale maandbedrag van de voorafgaande 3 maanden in mindering te brengen op de factuur van Opdrachtnemer. De kosten voor het klanttevredenheidsonderzoek zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
1.05	Opdrachtgever accepteert geen andere of bijkomende kosten voor de eisen in dit Programma van Eisen of die in de andere aanbestedingsdocumenten, inclusief de Nota's van Inlichtingen. Alle kosten dienen verwerkt te zijn in de geoffreerde prijzen via het Prijzenblad.
1.06	Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen omtrent het leveren van de dienstverlening niet nakomt, of zorgen daaromtrent niet binnen een week na het uitspreken van de zorgen wegneemt bij Opdrachtgever door het uitblijven van adequate communicatie, waardoor Opdrachtgever zijn verplichtingen intern of aan derden niet dreigt na te kunnen komen of niet nakomen kan, dan is Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende dienstverlening af te nemen bij een derde, en wel in die mate dat Opdrachtgever aan zijn eigen verplichtingen kan voldoen.
1.07	Indien Opdrachtnemer driemaal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst nalaat om zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever na te komen, en aan de hand van klachten van Opdrachtgever geen stappen onderneemt om verplichtingen in het vervolg wel na te kunnen komen, dan is Opdrachtgever gerechtigd om direct, zonder bijkomende andere redenen, en zonder het te hoeven betalen van schadevergoedingen of andere kosten, de Overeenkomst met Opdrachtnemer per direct te ontbinden.

2. Reserveringen

2.01	Opdrachtnemer haalt benodigde informatie zelf uit TOPdesk om de Vergaderservice en Evenementenservice voor te bereiden.
2.02	Opdrachtnemer hanteert de reserverings- en annuleringstermijnen als opgenomen in het Beschrijvend document (par. 1.6.6) en geeft duidelijk op de factuur aan wanneer het in rekening gebrachte annuleringskosten betreft.
2.03	Opdrachtnemer dient cateringdiensten te leveren in alle door Opdrachtgever aangewezen zalen en ruimtes. De nadere invulling en uitvoering van de dienstverlening in niet met de trolley te bereiken ruimtes wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitvoering van deze dienstverlening op eenduidige en consistente wijze plaatsvindt.

3. Communicatie en Informatie

3.01	Opdrachtnemer stelt één accountmanager aan als contactpersoon en aanspreekpunt voor het volledige contract en de daaronder hangende dienstverlening. Deze contactpersoon wordt tijdens afwezigheid vervangen door een (vaste) vervanger, die op de hoogte is van het account. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden opgenomen in de aanneemsom.
3.02	Opdrachtnemer is op weekdays van 08:00 tot 17:00 uur en gedurende Evenementen telefonisch bereikbaar voor het melden van storingen aan drankenautomaten en verzoeken en meldingen m.b.t. Vergaderservice en Evenementenservice.
3.03	De locatieverantwoordelijke dient over een eigen mobiele telefoon te beschikken.
3.04	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van prijslijsten. Per product dienen de prijs en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven (bijvoorbeeld varkens-, rund- of kippenvlees en vegetarisch). Ook staat duidelijk vermeld welke allergenen in de producten verwerkt zijn (zoals gluten, noten, melk, etc.). Daarnaast dient in het bedrijfsrestaurant per product duidelijk en herkenbaar te worden aangegeven in welke mate een product thuishoort in een productcategorie zoals biologisch, vegetarisch, veganistisch etc. Een uitleg over de aanduiding van de producten dient aanwezig te zijn. De prijslijst is op een voor gasten duidelijke en toegankelijke wijze beschikbaar in het bedrijfsrestaurant, waarbij de wijze van presentatie aan Opdrachtnemer wordt overgelaten.
3.05	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een representatieve aankleding van uitgiftebuffetten en presentatie van de te verstrekken producten. In overleg met de Opdrachtgever heeft zeggenschap in de te dragen kleding en in overleg wordt bepaald in welke mate het bedrijfslogo of andersoortige reclame van de Opdrachtnemer mag worden gebruikt. Ditzelfde geldt voor de mate waarin prijslijsten, (week)menu's en soortgelijke informatiedragers mogen worden voorzien van het bedrijfslogo van de Opdrachtnemer.
3.06	<p>Opdrachtnemer levert informatie over haar dienstverlening aan ter publicatie op de intranetpagina van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel de samenstelling, de inhoud als het actueel houden van deze informatie.</p> <p>In ieder geval dient de volgende informatie aangeleverd te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving voorzieningen en openingstijden; • Acties; • Banquetingmap; • Nieuws. <p>De informatie wordt vooraf besproken en afgestemd met de Opdrachtgever. In voorkomende gevallen wordt de inhoud op verzoek van de Opdrachtgever aangepast en jaarlijks geüpdatet.</p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het weekmenu, inclusief de bijbehorende prijzen, actueel en zichtbaar wordt gepubliceerd op het intranet van Opdrachtgever.</p>
3.07	<p>Communicatie-uitingen in het bedrijfsrestaurant zijn in het Nederlands.</p> <p>In verband met het internationale karakter van evenementen dient communicatie tijdens Evenementen in het Nederlands en/of Engels plaats te vinden. Per Evenement geeft Opdrachtgever aan wat de voertaal is.</p>

3.08	<p>Binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van het contract dient de Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door Opdrachtgever, een rapportagemodel voor de managementinformatie gereed te hebben.</p> <p>Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie.</p> <p><u>Bedrijfsrestaurant</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Omzet • Derving • Aantal lunchgebruikers • Aantal openingsdagen • Gemiddelde besteding • Ureninzet personeel • Inzicht in hard- en zachtlopers • Mutaties in het assortiment <p><u>Klanttevredenheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal klachten, verstoringen, analyse en verbeterplannen • Aantal, aard, afhandeling van klachten • Opdrachtnemer vraagt actief naar klanttevredenheid en verbetermogelijkheden onder gebruikers en rapporteert de bevindingen en eventuele verbeteracties <p><u>Duurzaamheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentage inkoop bij lokale partijen • Verhouding vegan/vega/vlees-visratio • Verhouding eiwitten (plantaardig/dierlijk) • Inzicht in CO₂-uitstoot van producten en indien van toepassing een plan voor reductie • Mate van voedselverspilling en getroffen maatregelen ter beperking hiervan <p><u>Vergaderservice</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal vergaderingen, lunches en deelnemers per dag • Omzet per vergadering en lunchbijeenkomst per kostenplaats • Aantal annuleringen met en zonder kosten <p><u>Evenementenservice</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal evenementen en deelnemers per evenement • Aantal activiteiten, verdeling omzet in arrangementen • Gefactureerde omzet per evenement per kostenplaats <p><u>Drankenautomaten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal meldingen/klachten • Aantal storingen <p><u>Algemeen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultaten van verplichte hygiënekeuringen • Percentage ziekteverzuim • Mate waarin wordt voldaan aan afgesproken bereikbaarheid en responstijden • Advies t.a.v. (verbetering) dienstverlening of ontwikkelingen in het vakgebied • Aantal opgeleide personen werkzaam bij Opdrachtgever • Verloop van medewerkers werkzaam bij Opdrachtgever (met als uitgangspunt een zo stabiel mogelijk team) • Aantal medewerkers met sociale hygiëne certificaat • Resultaten van uitgevoerde controles, inclusief scores en beoordelingen • Aantal en inzet van participatiemedewerkers <p>Na aanvang van het contract kan er in gezamenlijk overleg worden afgeweken van hetgeen hierboven is gevraagd t.a.v. de kwartaalrapportages. Hiervoor is nadrukkelijk de toestemming van de Opdrachtgever nodig.</p>
------	--

4. Personeel

4.01	Opdrachtgever eist dat de medewerkers van Opdrachtnemer vakkundig, representatief, betrouwbaar en bekwaam zijn. Medewerkers dienen te beschikken over vakinhoudelijke kennis, een geldig VOG en dienen klantgericht te zijn en zich proactief op te stellen.
4.02	Het personeel dat in dienst is van de huidige leverancier van cateringdienstverlening wordt door Opdrachtnemer onder gelijkblijvende (arbeids-)voorwaarden conform de geldende CAO overgenomen. In bijlage 13 is een geanonimiseerd overzicht gegeven van het huidige personeelbestand.
4.03	Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers, of ingezette derden, aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
4.04	Opdrachtnemer dient een locatieverantwoordelijke aan te stellen die het aanspreekpunt is voor alle dagelijkse operationele zaken.
4.05	De locatieverantwoordelijke is: <ul style="list-style-type: none">• Communicatief vaardig zowel in woord als geschrift in het Nederlands en Engels;• Flexibel en proactief;• Ondernemend;• Oplossingsgericht• Organisationsensitief;• Innovatief;• Resultaatgericht;• Empathisch en meedenkend;• Representatief;• Een goede gastheer/-vrouw.
4.06	<p>De tewerkgestelde medewerkers van Opdrachtnemer dienen ervaring en inzicht te hebben in de rol die zij innemen binnen de bedrijfsprocessen van de Opdrachtgever. Medewerkers realiseren zich bijvoorbeeld dat er regelmatig hoogwaardigheidsbekleders op bezoek komen en dat dit de nodige vertrouwelijkheid met zich meebrengt. Ook vinden er regelmatig gelijktijdig Evenementen plaats. Medewerkers zijn in staat om onder druk de juiste prioriteiten te stellen.</p> <p>De locatieverantwoordelijke dient daarnaast meerjarige ervaring te hebben in het uitbaten van een bedrijfsrestaurant en vergader- en eventenservices. De locatieverantwoordelijke heeft deze meerjarige ervaring bij minimaal één opdrachtgever opgedaan, waarbij alle drie de genoemde dienstverleningsaspecten gelijktijdig tot zijn/haar verantwoordelijkheid behoorden, en in een soortgelijke functie als de functie die hij/zij voor Opdrachtgever gaat vervullen.</p>
4.07	Opdrachtnemer zorgt voor een goede personele bezetting passend bij de werkzaamheden van het aantal vergaderingen en Evenementen dat op een dag plaatsvindt. Gezien de variatie in aantal en soorten vergaderingen en Evenementen ligt hierin een belangrijke taak voor de locatieverantwoordelijke. Een enkele keer wordt er op korte termijn een Evenement georganiseerd. Opdrachtnemer toont in dergelijke gevallen flexibiliteit en schakelt snel om het Evenement in goede banen te leiden. Indien er sprake is van verzuim, ziekte of vakanties draagt Opdrachtnemer zorg voor goede vervanging en garandeert continuïteit.

4.08	Opdrachtnemer garandeert dat er ten minste één werknemer binnen een uur op locatie van Opdrachtgever extra kan worden ingezet, indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever constateert dat dit noodzakelijk is voor invulling van de dienstverlening naar tevredenheid van de Opdrachtgever. Ook in het kader van calamiteiten, onverwachte ontwikkelingen en ziekte.
4.09	Opdrachtnemer levert een vaste poule van personeelsleden t.b.v. Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de personeelsleden met een goede instructie geheel zelfstandig een evenement kunnen verzorgen en is verantwoordelijk voor het verschaffen van alle relevante informatie aan haar medewerkers, mede in de vorm van schriftelijke handleidingen en richtlijnen.
4.10	Cateringmedewerkers kunnen zich schriftelijk en mondeling goed verstaanbaar maken in het Nederlands voor zover van belang voor een correcte uitvoering van de opdracht. Voor Evenementen waar Opdrachtgever aangeeft dat de voertaal Engels is, dienen cateringmedewerkers zich mondeling goed verstaanbaar te kunnen maken in het Engels.
4.11	Het in te zetten personeel dient duidelijk herkenbaar gekleed te zijn in representatieve, uniforme en nette (schone) bedrijfskleding. Personeel dat niet aan deze eis voldoet kan door Opdrachtgever worden geweigerd. Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer van bovenkleding (zoals blouses, overhemden en polo's) voorzien van het logo van Opdrachtgever, die door de medewerkers verplicht gedragen dient te worden. Kleding met naam van de Opdrachtnemer is niet toegestaan.
4.12	Ingezette medewerkers van Opdrachtnemer dienen een professionele en verantwoordelijke houding aan te nemen. Medewerkers hebben een verzorgd uiterlijk; lang haar dient tijdens de werkzaamheden vast gedragen te worden en sieraden mogen in verband met hygiëne tijdens de werkzaamheden niet worden gedragen. Alle personen die voor de Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten ten behoeve van Opdrachtgever worden beschouwd als medewerkers van de Opdrachtnemer. Naast de eigen medewerkers van de Opdrachtnemer is dit ook van toepassing op ingeleende medewerkers, uitzendkrachten, SROI-inzet, alsook op ingeschakelde Onderaannemers.
4.13	Alle (nieuwe) vaste medewerkers, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Overeenkomst, worden voorgesteld aan Opdrachtgever. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de nieuwe medewerker met de werkzaamheden aanvangen.
4.14	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever met opgave van reden(en) Opdrachtnemer verplichten een medewerker niet meer in te zetten binnen de KNAW.
4.15	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tijdens de dienstverlening er altijd tenminste één medewerker horecamedewerker aanwezig is die beschikt over de diploma sociale hygiëne. Niet alle vaste cateringmedewerkers dienen deze cursus gevolgd te hebben, zolang maar voldaan wordt aan bovenstaande eis. De kosten voor het volgen van deze training zijn voor Opdrachtgever.
4.16	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de (vaste) cateringmedewerkers beschikken over passende gastvrijheidsvaardigheden die de Opdrachtgever stelt aan de uitvoering van de werkzaamheden. Indien naar mening van de Opdrachtgever een (vaste) cateringmedewerker niet voldoet, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover samen in gesprek.

4.17	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de geldende evacuatie- en calamiteitenplannen, en -oefeningen op locatie van Opdrachtgever.
4.18	De medewerkers van de Opdrachtnemer vallen onder de BHV-procedure van de Opdrachtgever. Alle ongevallen en calamiteiten waarbij medewerkers van de Opdrachtnemer betrokken zijn, dienen direct te worden gemeld aan de Teamleider Facilitair.
4.19	Er dient minimaal één (vaste) cateringmedewerker met een EHBO-diploma aanwezig te zijn. Het is aan Opdrachtnemer om hier correct invulling aan te geven en bij sterke voorkeur is dit de locatieverantwoordelijke of diens plaatsvervanger. De kosten voor het volgen van een EHBO-training zijn voor Opdrachtnemer.
4.20	Opdrachtnemer draagt zijn personeel op de door de Opdrachtgever aangegeven huisregels in acht te nemen, voor zover dat personeel betrokken is bij de uitvoering van werkzaamheden die bij Opdrachtgever worden verricht. Dit betreffen algemene omgangsvormen en worden na de voorlopige gunning aan Opdrachtnemer verstrekt.
4.21	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde minimaal één vaste medewerker aanwezig is.

5. Bedrijfsrestaurant

5.01	Opdrachtnemer dient minimaal de onderstaande openingstijden aan te houden. Het staat de Opdrachtnemer vrij om voor eigen rekening en risico de openingstijden te verruimen. Minimale openingstijden van het bedrijfsrestaurant zijn 12:00 – 13:30 uur (werkdagen). Ook externen en gasten van de Opdrachtgever mogen gebruik maken van het restaurant.
5.02	Opdrachtnemer presenteert iedere werkdag minimaal het basisassortiment zoals opgenomen in het Prijzenblad (bijlage 4). Het staat Opdrachtnemer vrij om aanvullend assortiment aan te bieden. Wijzigingen in het basisassortiment kunnen na overleg met Opdrachtgever doorgevoerd worden, waarbij de maximumprijs voor het te wijzigen product geldt voor het nieuw aangeboden product. Producten worden zoveel mogelijk vers bereid.
5.03	<p>Opdrachtnemer dient naast het voorgeschreven basisassortiment dagelijks een wisselend aanvullend assortiment te bieden met aandacht voor gezonde producten en alternatieven zoals onder meer maar niet uitsluitend Halal, vegetarische en veganistische producten. Voor zover mogelijk, koopt Opdrachtnemer ingrediënten en producten lokaal.</p> <p>Dagelijks worden er minimaal één soep, twee soorten broodjes en één salade aangeboden. Afwisselend kan dit aanbod worden aangevuld met een snack, een burger, panini, uitsmijter of ander broodje. Op donderdag wordt een warme maaltijd aangeboden. De keuze en invulling van het aanbod ligt bij de Opdrachtnemer en dient afwisselend te zijn.</p> <p>Op maandag wordt uitsluitend een vegetarisch assortiment aangeboden. Op donderdag biedt Opdrachtnemer onder andere een warme maaltijd aan, die aanvullend besteld kan worden om in de avond mee naar huis te nemen, waarbij te allen tijde een vegetarisch alternatief beschikbaar is. Op vrijdag streeft Opdrachtnemer ernaar waar mogelijk restproducten en overgebleven ingrediënten te verwerken in het aanbod, met als doel voedselverspilling te beperken.</p>
5.04	De maximumprijzen van het basisassortiment liggen vast en kunnen alleen in uitzonderlijke gevallen tijdelijk worden aangepast in overleg met en na akkoord van Opdrachtgever (zie ook Concept Overeenkomst, bijlage 2). Het aanvullend assortiment kent een prijsbeleid dat in overleg met de Opdrachtgever wordt vastgesteld.
5.05	Het basisassortiment dient tussen 12:00 en 13:30 uur beschikbaar te zijn; eventueel aanvullend assortiment dient minimaal tot 13:00 uur beschikbaar te zijn.
5.06	Waar geen prijsverschil bestaat tussen aangeboden producten, serveert Opdrachtnemer standaard het biologische en/of lokale alternatief.
5.07	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door haar verkochte en/of bereide producten.

5.08	<p>Opdrachtnemer verplicht zich uitsluitend producten en grondstoffen van goede kwaliteit te gebruiken. Deze voldoen aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland. Hieronder vallen onder meer de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlijnen Voedselkeuze van het Voedingscentrum (Den Haag, 2011); • Eisen en richtlijnen van de Veneca en de Hygiëncode voor de Contractcatering; • Eisen vanuit de Nederlandse Hartstichting; • Eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP; • Eisen en richtlijnen volgend uit periodiek overleg tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemer.
5.09	<p>Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van het porseleinen serviesgoed, roestvrijstalen bestek, glaswerk en dergelijke van Opdrachtgever. Daarnaast voert Opdrachtnemer regelmatig kwaliteitsrondes uit om te controleren of het glaswerk en serviesgoed nog in goede staat zijn en voldoende aanwezig is.</p>
5.10	<p>Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer zich inzet om de milieubelasting van haar dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Inzet van disposable materialen wordt tot een minimum beperkt en wanneer toegepast, zijn deze materialen zoveel mogelijk biologisch afbreekbaar. Indien het noodzakelijk is om producten apart te verpakken dient Opdrachtnemer gebruik te maken van verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals papier, karton, laminaat, en afbreekbaar plastic. De Opdrachtnemer beperkt actief het aantal autokilometers voor woon-werkverkeer en dienstreizen om de milieuaanslag hiervan zoveel mogelijk te reduceren. Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.</p>
5.11	<p>Opdrachtnemer dient al het cateringafval naar de daartoe aangewezen afvalruimten in de ter beschikking gestelde afvalcontainers af te voeren. Op de dagen dat afval wordt opgehaald plaatst Opdrachtnemer de geleedigde afvalcontainers die buiten staan in de afvalruimte van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzameling van vetten en oliën. Opdrachtgever draagt zorg voor de afvoer hiervan.</p>
5.12	<p>Opdrachtnemer dient de volgende zaken kosteloos beschikbaar te stellen: peper, zout, tandenstokers en servetten. Tevens dient Opdrachtnemer een variatie aan oliën ten behoeve van gebruik bij maaltijden en salades kosteloos beschikbaar te stellen, waaronder in ieder geval olijfolie.</p>
5.13	<p>In het restaurant is een regaalwagen aanwezig waar de gebruiker zijn/haar dienblad met serviesgoed inzet. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid, de afwas en het schoonhouden van deze voorziening. Gebruikers sorteren hun eigen afval alvorens het dienblad in de regaalwagen te plaatsen.</p>
5.14	<p>Opdrachtnemer scheidt de verschillende afvalstromen conform de gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en de afvalleverancier. Opdrachtnemer conformeert zijn manier van afval sorteren en scheiden steeds aan de instructies van Opdrachtgever, welke gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan verandering onderhevig kunnen zijn.</p>
5.15	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in het bedrijfsrestaurant met contactloos PIN en andere vormen van contactloos betalen kan worden betaald. Er kan enkel digitaal betaald worden, er mag niet contant betaald worden.</p>
5.16	<p>Opdrachtnemer voert twee keer per jaar een volledige inventarisatie uit van servies, bestek en overige bedrijfsmiddelen, zoals onder andere potten, pannen en keukengerei. De inventarisatie vindt plaats in januari en juli/augustus, de rustigste periodes, en de resultaten worden gedeeld met de Facilitair Teamleider van Opdrachtgever. Eventuele tekorten, vermissingen of beschadigingen die bij de inventarisatie worden geconstateerd, worden door Opdrachtnemer voor eigen rekening aangevuld of vervangen, tenzij</p>

	aantoonbaar sprake is van schade die aan Opdrachtgever is toe te rekenen.
5.17	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever eenmaal per jaar in januari over prijsstelling en indexatie van artikelen ten behoeve van het bedrijfsrestaurant.

6. Drankenautomaten

6.01	<p>Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud van de drankenautomaten (zowel warme- als koudendrankautomaten). De laatste servicерonde dient zo laat mogelijk gelopen te worden, zodat deze pas weer na de ochtendspits (na 9:30 uur) bijgevuld en schoon gemaakt/onderhouden hoeven te worden.</p> <p>Het onderhoud bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dagelijks schoonmaken en bijvullen van de automaten in 2 servicерonden.• Inzamelen van vuile glazen en kopjes.• Oplossen van kleine storingen.• Bijvullen van smaken, CO₂-cilinders, bekers, glazen, thee, koffie, toebehoren en het tijdig vervangen van lege jerrycans van de koude drankautomaten.• Schoonhouden van de pantrymeubels, binnen- en buitenzijde• Melden van schades, defecten en onopgeloste storingen bij de Facilitaire Dienst
6.02	<p>Materialen en schoonmaakmiddelen ten behoeve van het dagelijkse onderhoud van de drankenautomaten, alsmede de personeelskosten dienen te zijn opgenomen in de vaste aanneemsom.</p>
6.03	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en op voorraad houden van alle ingrediënten en andere toebehoren t.b.v. de warme en koudendrankautomaten. Hierbij wordt waar mogelijk gestreefd naar het bundelen van bestellingen bij dezelfde leverancier. De bestellingen worden rechtstreeks bij de leverancier van de Opdrachtgever geplaatst. Een afschrift van de bestelling wordt aan de contactpersoon van de Opdrachtgever verstrekt.</p>

7. Vergaderservice en Evenementenservice

7.01	De vergaderservice wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 08:00 – 17:00 uur. Personeelskosten voor de Vergaderservice zijn verwerkt in de vaste aanneemsom (zie Prijzenblad bijlage 4). Vergaderservice kan op aanvraag ook buiten deze tijden/dagen plaatsvinden. Opdrachtnemer heeft in dat geval de ruimte om extra personeelskosten als gevolg van extra personeelsinzet en/of onregelmatigheidsuren volgens de gehanteerde CAO bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer baseert zich hierbij op de personeelskosten die hij opgeeft in het Prijzenblad (vaste aanneemsom).
7.02	De Evenementenservice wordt doorgaans uitgevoerd op werkdagen tussen 8:00 – 22:00 uur, waarna de cateraar nog maximaal één uur bezig is met afbouwen/opruimen. Prijzen van de banquetingmap zijn inclusief alle mogelijke servicekosten, productkosten, personeelskosten en avondtoeslagen, gerekend volgens de gehanteerde CAO. Voor evenementen in het weekend heeft Opdrachtnemer de ruimte om extra personeelskosten als gevolg van onregelmatigheidsuren binnen de CAO te verrekenen. Voor evenementen op werkdagen en tijden die volgens de CAO niet in aanmerking komen voor een avondtoeslag, brengt Opdrachtnemer de avondtoeslagen in mindering op het te factureren bedrag aan Opdrachtgever. Voor evenementen die deels of volledig uitgevoerd worden door werknemers wiens personeelskosten onder de vaste aanneemsom vallen (zie Prijzenblad, bijlage 4), brengt Opdrachtnemer de betreffende personeelskosten in mindering.
7.03	In verband met bestaande reserveringen levert Opdrachtnemer de eerste drie maanden van de Overeenkomst de opties van de banquetingmap uit bijlage 15 tegen dezelfde prijsstelling, voorwaarden en inhoud/producten.
7.04	<p>Uiterlijk zes weken na aanvang van de overeenkomst levert Opdrachtnemer één concept banquetingmap aan met daarin een duidelijk onderscheid in banqueting voor de Vergaderservice en Evenementenservice. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden samen in gesprek over de invulling van de banquetingmap. Uitgangspunten hierbij zijn dat de nieuw te ontwikkelen banquetingmap gezonder, afwisselender, mondialer en duurzamer moet worden. De prijzen van de nieuwe banquetingmap moeten redelijkerwijs in verhouding staan tot de tijdelijke banquetingmap van bijlage 15.</p> <p>Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking om de nieuwe banquetingmap de beoogde drie maanden na aanvang van de Overeenkomst in gebruik te kunnen nemen. De nieuwe banquetingmap wordt pas na goedkeuring van Opdrachtgever in gebruik genomen. Tot die tijd blijft de voorgeschreven banquetingmap van kracht.</p>
7.05	<p>Aanpassingen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst mogen alleen in samenspraak met, en na goedkeuring van, Opdrachtgever worden doorgevoerd, tegen gelijkblijvende maximale prijzen. Aanvullingen mogen in samenspraak met Opdrachtgever worden opgenomen in de banquetingmap.</p> <p>Indien Opdrachtgever wenst aanpassingen door te voeren in de banquetingmap verleent de Opdrachtnemer zijn volledige medewerking. De prijzen van de aanpassingen op de banquetingmap moeten redelijkerwijs in verhouding staan tot de te vervangen arrangementen en producten.</p>
7.06	Voor Evenementen biedt Opdrachtnemer diners, arrangementen en dergelijke aan zoals omschreven in de banquetingmap. Voor maatwerkevenementen vraagt Opdrachtgever bij Opdrachtnemer een offerte op, waarop Opdrachtnemer binnen de voor die offerte

	afgesproken tijdslimiet een offerte stuurt.
7.07	In de banquetingmap die Opdrachtnemer aanbiedt zijn de servicelevels, de reserverings- en annuleringsprocedure, de productbeschrijving en de prijsstelling duidelijk opgenomen voor bestellers, een en ander in overeenstemming met de beschrijving in het Beschrijvend Document (1.6.6) en uw Inschrijving. De samenstelling van de banquetingmap wordt periodiek besproken, in ieder geval voor aanvang van het nieuwe academisch jaar, tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en kan pas na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.
7.08	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen, aansluiten, afkoppelen en afvoeren van koolzuurflessen en bierfusten in de barmeubels (pand 27). Opdrachtnemer bestelt deze artikelen rechtstreeks bij de leverancier en verstrekt een afschrift aan Opdrachtgever. Wanneer de bierfusten gewisseld worden, spoelt Opdrachtnemer tevens de leidingen.
7.09	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst bestaat de mogelijkheid dat consumpties direct door gasten worden afgerekend. Dit is met name van toepassing op externe gasten of bezoekers van evenementen, die na afloop van interne events een drankje aan de bar dienen te kunnen pinnen. De minimale producten en maximale prijzen die Opdrachtnemer aanbiedt en rekent, zijn beschreven op het Prijzenblad (bijlage 4). Opdrachtnemer neemt deze lijst in eerste instantie niet op in zijn banquetingmap, tenzij Opdrachtgever hierom verzoekt. Wijzigingen in assortiment zijn alleen in overleg met Opdrachtgever door te voeren.

8. Schoonmaak en hygiëne

8.01	Opdrachtnemer zorgt voor optimale hygiëne, alsmede het schoonmaken van werkruimten en inventaris, conform de Arbo en cao-bepalingen. De hygiëncode voor Contractcaterars dient hierbij als uitgangspunt.
8.02	<p>Opdrachtnemer heeft in relatie tot de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie een signaleringsverantwoordelijkheid. Wanneer de restauratieve ruimten en vergaderzalen een meer intensieve schoonmaakbeurt behoeven, meldt de Opdrachtnemer dit bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schoonhouden van alle aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde ruimten, middelen en toebehoren waaronder uitgiftegebied, keuken, banquetingruimte, pantrymeubels, barmeubels, voorraadruimten en koel- en vriescellen; • Verzorgen van de afwas en de orde en netheid van de gehele afruim- en afwasvoorzieningen; • Verwijderen van vlekken op tafels en stoelen, losliggend vuil op tafels, stoelen en vloeren in alle restauratieve ruimten, alsmede het ordelijk achterlaten gedurende de openstelling; • Het verwijderen van vlekken op tafels en stoelen en losliggend vuil op tafels, stoelen en vloeren in vergader- en evenementenruimten na het opruimen van de koffie/thee/lunchvoorziening alsmede het ordelijk achterlaten van de ruimte; • Het tussentijds opruimen (na pauzes) van evenementenruimten, zoals het weghalen van serviesgoed, bakjes met nootjes etc. en het verwijderen van vlekken op tafels en stoelen en losliggend vuil op tafels, stoelen en vloeren; • Na afloop van de laatste pauze of uiterlijk binnen 30 minuten na afloop van het event dient de ruimte volledig te worden opgeruimd en schoon achtergelaten. Alle materialen, serviesgoed en overige cateringitems dienen binnen deze termijn te zijn verwijderd; • Het verwijderen van storende en potentieel (val)gevaarlijke waterplekken; • Afvoeren van afval naar de daartoe aangewezen afvalruimten. • Leeghalen van vaatwassers en het draaien van schoonmaakprogramma's <p>De schoonmaakwerkzaamheden vallen onder de vaste aanneemsom gegeven in het Prijzenblad (bijlage 4).</p>
8.03	Het schoonmaakprogramma dient te zijn gekoppeld aan een schoonmaakrooster en een aftekenlijst, opdat inzichtelijk is dat de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om door middel van een kwaliteitscontrole de schoonmaakwerkzaamheden volgens het programma, het rooster en de aftekenlijst te (laten) controleren. Indien blijkt dat de kwaliteit van de schoonmaak onvoldoende is, heeft Opdrachtgever het recht om de schoonmaak voor kosten van de Opdrachtnemer door een derde partij te laten uitvoeren.
8.04	Aan het einde van evenementen wordt alles opgeruimd en schoon opgeleverd door Opdrachtnemer. De ruimte wordt veegschoon opgeleverd en tafels en stoelen worden vlek-vrij opgeleverd.

8.05	Dieptereiniging behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en wordt jaarlijks uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient hierbij haar medewerking te verlenen met betrekking tot het in- en uitruimen. Aan de medewerking van Opdrachtnemer mogen geen kosten worden verbonden.
8.06	<p>Regelmatig laat Opdrachtnemer door een extern, onafhankelijk bureau een controle uitvoeren op hygiëne en op het voldoen aan de regelgeving omtrent Hygiëne van Levensmiddelen (HACCP) en de hygiëncode voor de Contractcatering. De frequentie is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De keuken, het uitgiftegebied, de banquetingruimte, het barmeubel en de koel- en vriescel worden tweemaal per jaar gecontroleerd <p>Opdrachtnemer rapporteert de verbeterpunten van de controleur zo spoedig mogelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever en lost deze op. De rapportages dienen binnen vijf werkdagen naar de contactpersoon van de Opdrachtgever te worden verzonden. Indien noodzakelijk zorgt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever voor een hercontrole.</p>
8.07	<p>De ruimten die een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (voornamelijk magazijnen en afvalruimte van de GFT-containers), dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden, dat de kans op aanwezigheid van ongedierte geminimaliseerd wordt. Procedures/voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever.</p>
8.08	<p>Opdrachtnemer meet de kwaliteit minimaal twee keer per jaar intern. De controle van de kwaliteit wordt schriftelijk gerapporteerd en besproken met de Opdrachtgever in de daartoe ingerichte overleggen. Opdrachtnemer levert daarbij een plan van aanpak op voor de onderdelen die tijdens de controle als onvoldoende aan zijn gemerkt.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om periodiek de kwaliteit te laten meten door een extern bureau. Hierbij kan het gaan om een kwaliteitscontrole, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek of een mystery-guest onderzoek. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor kosten van de Opdrachtgever.</p> <p>In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een controle (hercontrole) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien een hercontrole als onvoldoende wordt gekwalificeerd, dan is de Opdrachtgever gerechtigd een sanctie op te leggen. Hiertoe stuurt de Opdrachtgever een nota van 10% van de maandfactuur naar Opdrachtnemer.</p> <p>Indien binnen een periode van 12 maanden drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende, dan zal dit worden aangemerkt als wanprestatie. Alle kosten die gemaakt worden om de situatie naar de oorspronkelijke stand (=nul situatie) terug te brengen en voortvloeien uit de eerdergenoemde sancties zullen in mindering op de facturen van de Opdrachtnemer of in rekening worden gebracht bij de Opdrachtnemer. De bepaling van de nul situatie en de inschatting van kosten vindt door een onafhankelijk derde plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in deze situatie het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen.</p>

8.09	<p>Om te bepalen of de apparatuur en werkbladen goed zijn schoongemaakt, zal de Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde regelmatig monsters afnemen en in een laboratorium onderzoeken op de aanwezigheid van kiemgetallen en enterobacteriaceae. De uitkomsten van deze controle dienen te voldoen aan de wettelijke bepalingen zoals is vastgelegd in de Hygiënecode voor de contractcatering, de Warenwet en voorschriften van de Voedsel en Waren Autoriteit. Bij het tweemaal binnen zes maanden niet voldoen aan genoemde bepalingen is Opdrachtgever gerechtigd het contract met onmiddellijke ingang op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.</p>
------	---

9. Gebouw en inrichting

9.01	Opdrachtnemer heeft geen alleenrecht op het gebruik van de keuken. In overleg kan Opdrachtgever of een derde partij van de keuken gebruikmaken, altijd in samenspraak en onder supervisie van Opdrachtnemer.
9.02	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kantoormiddelen/benodigdheden ten behoeve van de bedrijfsvoering.
9.03	De software die door de Opdrachtnemer benodigd is voor het voeren van de eigen administratie dient voor uitvoering te worden afgestemd met Opdrachtgever. Het is niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van Opdrachtgever en om de pc van Opdrachtgever voor andere doeleinden te gebruiken.
9.04	Wanneer er gedurende de looptijd van het contract inventaris stuk gaat of aan vervanging toe is, meldt Opdrachtnemer dit tijdig aan Opdrachtgever.
9.05	Indien Opdrachtnemer ten behoeve van commerciële activiteiten voor eigen rekening en risicoapparatuur wil aanschaffen en installeren dient hiervoor toestemming van Opdrachtgever te worden verkregen.
9.06	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle apparatuur voor het voeren van een adequate registratie en administratie, inclusief kassasystemen. De keuze voor het kassasysteem alsook het aantal kassa's en de kosten hiervan vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de start van de dienstverlening het kassasysteem adequaat werkt.
9.07	De Opdrachtnemer beheert de werkruimten en inventaris zoals dit een goed huisvader betaamt en meldt eventuele bijzonderheden en defecten bij de Facilitaire Dienst. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimten welke onder beheer Opdrachtnemer vallen.
9.08	Opdrachtgever wenst het aantal leveranciers, alsmede het aantal aflevermomenten zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer meldt leveranciers aan bij opdrachtgevers volgens de geldende leveranciersrichtlijnen.
9.09	In publieksruimten en het bedrijfsrestaurant mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers of andere materialen, worden geplaatst. Het bedrijfsrestaurant dient volledig vrij te zijn tussen 12:00 en 13:30, inclusief de achterste tafels; ook banquetingmaterialen mogen in deze periode niet in het restaurant worden opgeslagen. Tevens is het niet toegestaan kantooractiviteiten in het restaurant uit te voeren; hiervoor zijn werkplekken en bureaus beschikbaar op de verdieping boven het bedrijfsrestaurant.

10. Duurzaamheid en MVI

10.01	Opdrachtnemer gebruikt geen wegwerpplastic, zoals flesjes, rietjes, roerstaafjes, bestek, bordjes en bekers. Ook zijn losse belegverpakkingen niet toegestaan.
10.02	Opdrachtnemer tracht het aantal leveringen zoveel mogelijk te clusteren en terug te brengen naar maximaal drie keer per week. Opdrachtnemer dient daarbij rekening te houden met de zero-emissiezone in Amsterdam en het weren van zwaar vrachtverkeer rondom het Wallen-gebied vanaf medio 2028.
10.03	Minimaal 50% van de enkelvoudige vlees(producten), vleeswaren, eieren en zuivel(producten) bestaat uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk.
10.04	Alle vis (dus 100% van de inkoop) is voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn. Als voor specifieke vis geen topkeurmerk beschikbaar is, dan heeft deze vis een groene of oranje score op de Viswijzer, of een gelijkwaardig keurmerk.
10.05	Alle plantaardige producten in het assortiment bestaan uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieueisen, of een gelijkwaardig keurmerk. Topkeurmerken die goed scoren op milieueisen zijn te vinden op de Keurmerkenwijzer van Milieucentraal.
10.06	Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie en/of soja in het assortiment geldt dat ze voldoen aan milieu-, sociale- en ontbossingsvrije eisen volgens één van onderstaande keurmerken, of een gelijkwaardig keurmerk: <ul style="list-style-type: none"> • Duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO. • Duurzame soja: RTRS.
10.07	Koffie en thee voor de evenementen- en vergaderservice moeten aantoonbaar voldoen aan de criteria van de internationale Fairtrade standaard én voldoen aan de eisen voor biologische landbouw zoals beschreven in verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464.
10.08	De inschrijver heeft schriftelijk in beleid vastgelegd dat hij zorgt voor een gezond aanbod en een gezonde presentatie in eetgelegenheden aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Dit geldt voor zowel het restaurant als voor banqueting (vergaderlunches).
10.09	De opdrachtnemer meet en analyseert voedselverspilling bij banqueting periodiek en adviseert Opdrachtgever in verbetermogelijkheden.
10.10	Een bestelling voor een lunch, vergaderservice of banquetingservice dient standaard te worden aangevuld met kraanwater (incl. glazen) indien geen fruit- kruiden-, of smaakwater besteld is.
10.11	De opdrachtnemer levert jaarlijks twee eigen innovatieve ideeën aan die aansluiten bij de duurzaamheidsdoelen van de inkoopende organisatie ten aanzien van consumptie of productie van het assortiment. Deze doelen sluiten aan bij de criteria die wij stellen in dit document.

11. Administratie

11.01	Opdrachtgever besteedt het voeren van het bedrijfsrestaurant uit aan Opdrachtnemer, voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft een vergoeding voor personeelskosten, vaste kosten en management fee in de vorm van een vaste aanneemsom. Op het Prijzenblad (bijlage 4) staat welke kosten onderdeel uitmaken van de vaste aanneemsom. Opdrachtnemer verrekent gegenereerde (kassa)opbrengsten aan Opdrachtgever. De daarmee gemoeide variabele inkoopkosten van ingrediënten/producten uit het (basis)assortiment van het bedrijfsrestaurant brengt Opdrachtnemer in rekening bij Opdrachtgever. Uitgangspunt bij de exploitatie is kostendekkendheid.
11.02	Opdrachtnemer belast al zijn personeelskosten met 0% btw door aan Opdrachtgever. Voor alle andere mogelijke kostenposten rekent Opdrachtnemer de gebruikelijke 9% (o.a. voedingsmiddelen/ingrediënten) en 21% (o.a. alcoholische dranken) btw-tarieven.
11.03	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een gedegen administratie van de eigen werkzaamheden alsmede financiële administratie en heeft hiertoe haar eigen systemen ingericht.
11.04	Facturen worden digitaal in PDF-format gestuurd naar facturen.financien@knaw.nl. Opdrachtgever betaalt facturen binnen 30 dagen na facturering en goedkeuring van Opdrachtgever.
11.05	<p>Factuur A: Vaste Aanneemsom</p> <p>Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur ten bedrage van 1/12e deel of een factuur per vier weken (1/13e deel) van de vaste aanneemsom en houdt daarbij rekening met het gestelde in eis 11.01.</p> <p>De ingediende factuur bestaat uit minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer; • Factuurdatum; • Datum waarover gefactureerd wordt; • Kostenplaats; • Vaste aanneemsom, uitgesplitst naar de kosten zoals aangegeven in het Prijzenblad, in euro's excl. btw en met vermelding van het bijbehorende btw-percentage; • Vaste (personeels)kosten; • Management fee. <ul style="list-style-type: none"> • Totaal te voldoen bedrag, zowel excl. als incl. btw; • Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; • Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer; • Btw-nummer van Opdrachtnemer. <p>De facturering mag maximaal 1 maand/periode van 4 weken achterlopen op de te factureren maand. Facturering gaat per maand/periode van 4 weken, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet betaald door Opdrachtgever.</p>
11.06	<p>Factuur B: Vergader- en Evenementenservice</p> <p>De factuur m.b.t. Vergaderservice (enkel de variabele kosten genoemd op het Prijzenblad, bijlage 4, en niet de kosten die verwerkt zitten in factuur A: Vaste Aanneemsom) en Evenementenservice wordt voor het einde van de volgende maand</p>

	<p>ingediend.</p> <p>De factuur/bijlage dient als volgt gespecificeerd te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuur: totale kosten excl. en incl. btw. • Bijlage in Excel (zie onderstaande kolommen voor de waarden; de rijen betreffen de afgenomen producten/diensten) <p>A = Uitvoeringsdatum B = Besteld door/ tav klant/debiteur C = Omschrijving en kosten van items uit de banquetingmap (evenementenservice/ vergaderservice) D = Kostenplaats E = aantal F = Prijs per stuk excl. 9% BTW G = Prijs per stuk excl. 21% BTW H = Subtotaal excl. 9% BTW I = Subtotaal excl. 21% BTW J = Subtotaal excl. BTW K = Totaal excl. BTW L = BTW 9% M = BTW 21% N = Totaal Incl. BTW</p> <p>De specificatie dient zowel in de factuur vermeld te worden als in een Excelbestand aangeleverd te worden.</p> <p>De facturering mag maximaal 1 maand/periode van 4 weken achterlopen op de te factureren maand. Facturering gaat per maand/periode van 4 weken, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet betaald door Opdrachtgever.</p>
11.07	<p>Factuur C: Verrekening ingrediëntkosten/ omzet (Omzet restaurant voorafgaande maand – restaurant inkoopkosten voorafgaande maand)</p> <p>De ingediende factuur bestaat uit minimaal de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurnummer; • Factuurdatum; • Datum waarover gefactureerd wordt; • Kostenplaats; • Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; • Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer; • Btw-nummer van Opdrachtnemer. • Bedrijfsrestaurantomzet in euro's excl. btw, en het btw-bedrag in euro's; • Restaurant inkoopkosten in euro's excl. btw, en het btw-bedrag in euro's • Totaal te voldoen/ te ontvangen bedrag, zowel excl. als incl. btw; <p>De specificatie dient in de factuur in de bijlagen aangeleverd te worden.</p> <p>Indien er sprake is van een te ontvangen bedrag door Opdrachtgever, dan zal Opdrachtgever dit verrekenen met andere facturen van Opdrachtnemer.</p> <p>De facturering mag maximaal 1 maand/ periode van 4 weken achterlopen op de te factureren maand. Facturering gaat per maand/ periode van 4 weken, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet</p>

	betaald door Opdrachtgever.
11.08	Opdrachtnemer is bereid in samenwerking met Opdrachtgever de mogelijkheid te onderzoeken koppelingen te maken tussen verschillende systemen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waaronder (kassa)systemen, automatische facturering, FMIS (TOPdesk).
11.09	Opdrachtnemer stelt zich flexibel op en verleent haar medewerking wanneer gevraagde informatie omtrent administratie op detailniveau verandert. Opdrachtgever betreft waar mogelijk Opdrachtnemer zoveel mogelijk bij (voorgenomen) veranderingen en zoekt hierin de samenwerking.