

PROGRAMMA VAN EISEN

| Algemene eisen | |
|----------------|--|
| 1. | Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving (inclusief HACCP-eisen) die betrekking heeft op deze opdracht. |
| 2. | Communicatie dient volledig in het Nederlands te verlopen (mondeling en schriftelijk). |
| 3. | Opdrachtnemer draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. |
| 4. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de status, veiligheid en beveiliging van de eigendommen van de Opdrachtgever en treft, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, passende maatregelen ter voorkoming van schade, diefstal en oneigenlijk gebruik in het kader van deze opdracht. |
| 5. | Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde ruimten, installaties en middelen en meldt (technische en facilitaire) gebreken, storingen of onveilige situaties onverwijld aan Opdrachtgever. |
| 6. | Alle door de Opdrachtnemer in te zetten materialen, middelen, losse machines en kleding voldoen aan ARBO- en veiligheidseisen. |

| Implementatie | |
|---------------|--|
| 7. | <p>Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst een gedetailleerd en volledig implementatieplan op en richt een duidelijke overleg- en governancestructuur in voor de implementatie. Het implementatieplan bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planning, fasering, prioritering van activiteiten; - personele overgang; - communicatie (richting medewerkers en afdelingen); <ul style="list-style-type: none"> o Opdrachtnemer stelt een communicatieaanpak op en voert deze uit, gericht op zowel medewerkers als eindgebruikers, teneinde een soepele introductie en acceptatie van het nieuwe cateringconcept te waarborgen. - risico's en beheersmaatregelen; - locatie-specifieke aanpak, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende typen locaties; - fysieke en technische implementatie zijn opgenomen. <p>Opdrachtnemer toont flexibiliteit tijdens de implementatie en beschrijft tevens hoe wordt omgegaan met wijzigingen en onvoorziene omstandigheden.</p> <p>De overleg- en governancestructuur omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de frequentie van overleg; - betrokken rollen en verantwoordelijkheden; - afstemming op zowel centraal niveau als per locatie. <p>Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor een nazorgfase na implementatie van minimaal 4 weken, waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opstartproblemen actief worden gemonitord en opgelost; - waar nodig bijsturing plaatsvindt. |
| 8. | Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de dienstverlening een schriftelijke risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) op voor de uit te voeren werkzaamheden en actualiseert deze periodiek gedurende de implementatie. |
| 9. | Opdrachtnemer wijst een implementatieverantwoordelijke aan die gedurende de implementatieperiode fungeert als primair aanspreekpunt voor Opdrachtgever. |
| 10. | Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en beheerste implementatie van de dienstverlening op alle beschikbare locaties en borgt een zo soepel mogelijke overgang, waarbij eventuele tijdelijke onderbrekingen tot een minimum worden beperkt en in overleg met Opdrachtgever plaatsvinden. |

| | |
|-----|--|
| 11. | De dienstverlening dient uiterlijk één week na de ingangsdatum van de overeenkomst volledig operationeel te zijn op alle beschikbare locaties. |
|-----|--|

| Dienstverlening | |
|------------------------|--|
| 12. | Opdrachtnemer zorgt voor een gastvrije, representatieve en verzorgde uitstraling van de bedrijfsrestaurants en banqueting, passend bij de gemeente Groningen. |
| 13. | Opdrachtnemer hanteert voor de locaties een modulaire aanpak: uniform waar noodzakelijk en locatie-specifiek waar de situatie daarom vraagt. |
| 14. | Opdrachtnemer is in staat om de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen aan gewijzigde gebruikersbehoeften, bezettingsgraden en gebruikspatronen. |
| 15. | Opdrachtnemer onderkent de risico's die de continuïteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden en treft passende maatregelen om deze te waarborgen bij personele uitval, leveringsproblemen, storingen of andere calamiteiten. Deze maatregelen worden zo nodig afgestemd met de Opdrachtgever. |

| Assortiment en aanbod bedrijfscatering | |
|---|---|
| 16. | Opdrachtnemer bepaalt zelf de prijsstelling van het aangeboden assortiment. De gehanteerde prijzen liggen maximaal 10% boven de in bijlage 4b opgenomen huidige prijzen van het assortiment. Verlaging van deze prijzen is te allen tijde toegestaan. De prijzen dienen bij de producten duidelijk zichtbaar te zijn weergegeven. |
| 17. | Opdrachtnemer biedt per locatie een passend en flexibel assortiment, afgestemd op wisselende bezoekersaantallen en hybride werken, en zorgt daarbij voor een herkenbaar en consistent basisassortiment met een zekere mate van afwisseling. Afwijkingen in assortiment of samenstelling per locatie zijn mogelijk. |
| 18. | Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een ontbijtassortiment en warme maaltijden aan te bieden. |
| 19. | Opdrachtnemer draagt zorg voor een constante kwaliteit en voldoende beschikbaarheid van het assortiment, met name tijdens piekmomenten. |
| 20. | Het assortiment moet toegankelijk zijn voor alle medewerkers, rekening houdende met persoonlijke, religieuze, culturele en dieet gebonden voorkeuren (inclusief voedselallergieën en -intoleranties) en moet een zekere mate van afwisseling bieden. |
| 21. | Opdrachtnemer waarborgt een duidelijke productaanduiding binnen het assortiment, inclusief herkenbare aanduiding van vegetarische en veganistische opties. Allergeneninformatie is op verzoek beschikbaar en wordt beheerd in een voor medewerkers toegankelijke (digitale of fysieke) map of vergelijkbaar systeem. |

| Assortiment en aanbod banqueting | |
|---|---|
| 22. | Opdrachtnemer levert banquetingdiensten waarbij de samenstelling, presentatie en het serviceniveau worden afgestemd op het type bijeenkomst, de aard van de locatie en het karakter van de gelegenheid. |
| 23. | Opdrachtnemer stelt een banquetingmap (digitaal en fysiek) beschikbaar, waarin het volledige te bestellen assortiment is opgenomen. Opdrachtnemer maakt in de banquetingmap onderscheid tussen een regulier aanbod en een representatiever aanbod voor het Stadhuis. De map bevat ten minste productomschrijvingen, allergeneninformatie en aanduidingen voor vegetarische en veganistische opties en is ter inzage beschikbaar voor Opdrachtgever. Vormgeving wordt in afstemming met Opdrachtgever vastgesteld. |
| 24. | Opdrachtnemer actualiseert de banquetingmap jaarlijks en bij wijzigingen in assortiment of prijsstelling, in afstemming met Opdrachtgever. |
| 25. | De Opdrachtnemer faciliteert op verzoek maatwerk ten aanzien van dieetwensen en voedingsvoorkeuren, waaronder allergenen-gerelateerde specificaties, zoals gluten- en notenvrij. |
| 26. | Opdrachtnemer bepaalt zelf de prijsstelling van het banquetingassortiment. De gehanteerde prijzen voor de in bijlage 4c opgenomen hardlopers liggen maximaal 10% boven de in deze bijlage opgenomen huidige prijzen. Verlaging van deze prijzen is te allen tijde toegestaan. |
| 27. | Opdrachtnemer bevestigt banquetingaanvragen tijdig en stemt bijzonderheden vooraf af met Opdrachtgever. |

| | |
|-----|--|
| 28. | <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig, volledig en correct leveren, klaarzetten, aanvullen en afruimen van banqueting- en vergaderservicebestellingen op de afgesproken locatie. Opdrachtnemer is in staat om op locaties van de Gemeente Groningen een volledig verzorgde receptie (inclusief consumpties) te leveren binnen de volgende termijnen, gerekend vanaf het moment van opdrachtverstrekking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij 0 tot 30 personen – binnen 24 uur; - Bij 30 tot 70 personen – binnen 48 uur of 2 werkdagen; - Bij meer dan 70 personen – in overleg, afhankelijk van complexiteit (vanaf opdrachtontvangst). <p>Daarnaast hanteert Opdrachtnemer de volgende bestel- en annuleringsvoorwaarden voor banqueting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestellingen zonder bediening kunnen tot uiterlijk 12.00 uur op de werkdag voorafgaand aan de levering worden geplaatst; - Bestellingen met bediening (maatwerk) worden in overleg geplaatst, afhankelijk van aard en omvang van de aanvraag, waarbij Opdrachtnemer zich inspant om deze tijdig te faciliteren; - Het aantal deelnemers kan tot 24 uur voorafgaand aan de levering worden aangepast; - Bestellingen tot en met 10 personen kunnen kosteloos worden geannuleerd tot uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de levering; - Bestellingen van 11 tot en met 50 personen kunnen kosteloos worden geannuleerd tot uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de levering; - Bij annulering na dit tijdstip kunnen aantoonbare kosten in rekening worden gebracht. |
| 29. | Opdrachtnemer brengt voor maatwerkactiviteiten op verzoek een passende offerte uit binnen één week gestemd op aard en omvang van de aanvraag. |
| 30. | Opdrachtnemer is in staat om op afroep buiten de openingstijden van de kantoren banqueting te leveren voor stadsbeheer. Dit gaat om incidentele en bijzondere omstandigheden; winterdiensten, calamiteiten of bij grote evenementen. |
| 31. | Opdrachtnemer is in staat om tijdens kantooruren wijkposten te bevoorraden met verpakte pantry- en catering gerelateerde artikelen. Het betreft de levering van niet-versproducten, waarbij de prijsstelling in verhouding staat tot gangbare markt- en groothandelsprijzen voor vergelijkbare producten. |

| Banqueting Stadhuis | |
|----------------------------|--|
| 32. | Opdrachtnemer levert voor het Stadhuis banqueting met een representatief karakter, een hoger algemeen niveau (o.a. door gebruik van luxer productaanbod, presentatie en bediening) en is in staat maatwerk te leveren voor bestuurlijke en representatieve bijeenkomsten, inclusief avondactiviteiten. |
| 33. | Opdrachtnemer is in staat om te gaan met de flexibele tijden voor het Stadhuis, i.v.m. avondactiviteiten zoals raadsvergaderingen en diverse bijeenkomsten. Dit betekent voor de opdracht dat het tijdstip van bestellen en leveren van koude en warme maaltijden in samenspraak met de Opdrachtgever wordt afgestemd. |
| 34. | Opdrachtnemer dient rekening te houden met de verschillende dieetvoorkeuren en representatieniveaus van het gemeentebestuur op het gebied van eten en drinken. |
| 35. | Voor de dienstverlening op het Stadhuis zet Opdrachtnemer medewerkers in met aantoonbare ervaring in representatieve en bestuurlijke omgevingen, waarbij extra aandacht wordt besteed aan discretie, flexibiliteit en servicegerichtheid. |
| 36. | Opdrachtgever is gerechtigd om, als de situatie hier om vraagt, een andere leverancier te benaderen voor banqueting op het Stadhuis zonder dat hieruit verplichtingen jegens Opdrachtnemer voortvloeien. De gemeente heeft echter wél de intentie deze banqueting bij de Opdrachtnemer te betrekken. |

| Openingstijden en beschikbaarheid | |
|--|---|
| 37. | Opdrachtnemer verzorgt de cateringdienstverlening binnen de openingstijden van de kantoren, afgestemd op de bezetting en drukte per locatie en dag. |

| | |
|-----|--|
| | Opdrachtnemer biedt in ieder geval een lunchvoorziening aan, waarbij de tijden (tussen 11:30 uur en 13:30 uur) kunnen worden afgestemd op de lokale behoefte. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om de dienstverlening in het laatste halfuur voor sluiting af te bouwen. |
| 38. | Afwijkingen in openingstijden en dienstverlening vinden plaats in overleg met Opdrachtgever, bijvoorbeeld bij geringe of afwezige vraag. |
| 39. | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om openingstijden, sluitingsdagen en gebruiksmomenten per locatie tussentijds aan te passen. Opdrachtnemer past de dienstverlening hierop aan in overleg met Opdrachtgever. |
| 40. | Opdrachtnemer houdt rekening met feestdagen, sluitingsdagen en afwijkende gebruiksmomenten en stemt de dienstverlening hier proactief op af met Opdrachtgever. |

| Levering en uitvoering | |
|-------------------------------|--|
| 41. | Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige, volledige en correcte levering van alle bestellingen. Afwijkingen worden geregistreerd en gemeld aan Opdrachtgever. |
| 42. | Opdrachtnemer draagt zorg voor digitale verwerking van bestellingen via de servicedesk van Opdrachtgever. |
| 43. | Opdrachtnemer zorgt voor een correcte en controleerbare administratie van bestellingen, leveringen en eventuele afwijkingen. |
| 44. | Gratis parkeren met de auto is niet bij alle locaties mogelijk. De hieruit mogelijk voortvloeiende kosten (zoals parkeerkosten en/of parkeerbelasting) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. |
| 45. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het transport, intern logistiek proces en de tijdige aanlevering op de juiste locatie conform de geldende eisen rondom zero-emissie stadslogistiek. |
| 46. | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om locaties tijdelijk of permanent te sluiten, toe te voegen of de bezettingsgraad te wijzigen. Opdrachtnemer past de dienstverlening hierop aan in overleg met Opdrachtgever. Eventuele aantoonbare kosten als gevolg van tijdelijke of langdurige sluiting worden in redelijkheid en in overleg tussen partijen afgestemd. |

| Schoonmaak | |
|-------------------|---|
| 47. | Opdrachtnemer draagt zorg voor de dagelijkse schoonmaak en hygiënische staat van de door hem gebruikte ruimten, apparatuur, materialen en uitgiftepunten, conform de geldende hygiëne- en voedselveiligheidsnormen. |
| 48. | Opdrachtnemer draagt zorg voor het gescheiden inzamelen en afvoeren van afvalstromen die voortkomen uit de dienstverlening, conform het beleid van Opdrachtgever en de geldende wet- en regelgeving. |

| Duurzaamheid en regionaal inkopen | |
|--|--|
| 49. | Opdrachtnemer hanteert bij de invulling van het duurzame assortiment een brede benadering van duurzaamheid, waaronder in ieder geval milieu-impact, dierenwelzijn, eerlijke handel en herkomst van producten. |
| 50. | Opdrachtnemer maakt, waar mogelijk, aantoonbaar gebruik van seizoensgebonden producten en past het assortiment hier gedurende het jaar op aan. Zie ook voor de groente- en fruitkalender: https://groentefruit.milieucentraal.nl/ |
| 51. | Opdrachtnemer draagt actief bij aan de voedsel- en eiwittransitie en stimuleert de verschuiving naar een groter aandeel plantaardige producten. Opdrachtnemer realiseert een groei naar minimaal 60% plantaardig aanbod in 2030. |
| 52. | Opdrachtnemer werkt actief samen met regionale producenten en leveranciers en maakt deze samenwerking zichtbaar binnen de dienstverlening. Onder regionaal wordt verstaan de provincies Groningen, Drenthe, Friesland en Overijssel inclusief alle Waddeneilanden (Schiermonnikoog, Ameland, Terschelling, Vlieland en Texel). |
| 53. | Opdrachtnemer maakt duurzame, gezonde en regionale keuzes zichtbaar en herkenbaar voor gebruikers binnen het assortiment. |
| 54. | Opdrachtnemer minimaliseert voedselverspilling en verpakkingsgebruik, monitort verspilling en treft aantoonbare maatregelen om deze structureel te verminderen. Materialen, grondstoffen en producten worden efficiënt ingezet en reststromen worden |

| | |
|-----|---|
| | waar mogelijk hergebruikt of hoogwaardig verwerkt, passend binnen een circulaire werkwijze. |
| 55. | Opdrachtnemer past waar mogelijk herbruikbare of recyclebare verpakkingsmaterialen toe en voorkomt het gebruik van wegwerpverpakkingen, tenzij voedselveiligheid dit vereist. |

| | Personeel |
|-----|--|
| 56. | Opdrachtnemer draagt zorg dat alle medewerkers beschikken over een persoonlijke toegangspas, verstrekt door Opdrachtgever. Deze wordt zichtbaar gedragen en periodiek (ten minste jaarlijks) gecontroleerd op geldigheid. In onderling overleg worden sleutels beschikbaar gesteld waar nodig, conform sleutelplan. |
| 57. | Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldig beheer van de toegangspas die door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Verlies, diefstal of misbruik wordt direct gemeld aan Opdrachtgever. De toegangspas wordt niet aan derden overgedragen. |
| 58. | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers bekend zijn met de op de locaties geldende huisregels, veiligheidsinstructies en calamiteitenprocedures. |
| 59. | De Opdrachtnemer stelt voor de volledige uitvoering van de Overeenkomst één (1) vaste contactpersoon aan (accountmanager). Deze contactpersoon blijft gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor alle communicatie en coördinatie. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen. |
| 60. | Opdrachtnemer stelt per locatie een operationeel verantwoordelijke aan die fungeert als primair aanspreekpunt voor Opdrachtgever en gebruikers en verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening op operationeel niveau. Bij afwezigheid wordt voorzien in adequate vervanging. |
| 61. | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over personeelwisselingen in sleutelposities en draagt bij vervanging zorg voor een gelijkwaardige opvolger, passend bij de aard en eisen van de locatie en dienstverlening. |
| 62. | Opdrachtnemer draagt zorg voor een personele bezetting die aansluit op de aard, omvang en representativiteit van de locatie en waarborgt de continuïteit van de dienstverlening door te voorzien in voldoende en passende bezetting, inclusief adequate vervanging bij afwezigheid van medewerkers. |
| 63. | Opdrachtnemer draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), niet ouder dan 1 jaar. Kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. |
| 64. | De Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van bedrijfscateringmedewerkers die beschikken over het vereiste opleidingsniveau, vakbekwaamheid en deskundigheid om de dienstverlening op een veilige, kwalitatief hoogwaardige en klantgerichte wijze uit te voeren. De hieronder beschreven competenties vormen minimale vereisten binnen deze opdracht. De medewerker moet beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Basiskennis van voedselhygiëne, allergenenwetgeving en voedselveilig werken. - Vaardigheid in het voorbereiden, presenteren en uitgeven van eenvoudige maaltijden en (warme en koude) dranken. - Inzicht in veiligheids- en hygiënevoorschriften binnen de bedrijfsomgeving. - Klantgerichte communicatieve vaardigheden. - Vermogen om te werken volgens vastgestelde werkprocessen en kwaliteitsstandaarden. |
| 65. | Opdrachtnemer draagt zorg voor periodieke training en ontwikkeling van medewerkers op het gebied van gastvrijheid, duurzaamheid (voedseltransitie, regionaal inkopen en gedragsverandering) en de uitgangspunten van de opdracht. |
| 66. | Opdrachtnemer zet medewerkers in die proactief, flexibel en servicegericht handelen en actief bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening. |
| 67. | Opdrachtnemer zorgt voor representatieve kleding, uitgevoerd in de huisstijl van de Opdrachtnemer. Daarnaast dient de kleding medewerkers duidelijk herkenbaar te maken voor gebruikers en Opdrachtgever. |
| 68. | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers, voor zover de werkzaamheden daartoe aanleiding geven, gebruikmaken van passende persoonlijke beschermingsmiddelen. |

| | |
|-----|--|
| 69. | Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en zorgt voor tijdige terugkoppeling aan Opdrachtgever. |
| 70. | Opdrachtnemer erkent dat op deze opdracht de geldende cao voor de contractcatering van toepassing is. |
| 71. | <p>Bij een contractwisseling in de bedrijfscatering wordt de situatie behandeld als een overgang van onderneming. De nieuwe Opdrachtnemer is verplicht alle betrokken werknemers die bij de huidige cateraar werkzaam zijn automatisch over te nemen, met behoud van al hun bestaande en eventueel boven-cao-arbeidsvoorwaarden. Onder betrokken werknemers worden uitsluitend verstaan werknemers die op het moment van contractwisseling daadwerkelijk werkzaam zijn bij de betreffende cateraar op basis van een arbeidsovereenkomst.</p> <p>Alle arbeidsvoorwaarden, inclusief eerder overeengekomen extra rechten, blijven volledig behouden. Indien in de arbeidsovereenkomst een dynamisch incorporatiebeding is opgenomen, blijven ook toekomstige versies van de toepasselijke cao van kracht bij de nieuwe werkgever.</p> <p>De nieuwe Opdrachtnemer neemt daarnaast de verplichtingen over met betrekking tot re-integratie en eventuele resterende loondoorbetalingsverplichtingen die voortkomen uit een loonsanctie van het UWV.</p> |
| 72. | Opdrachtnemer begeleidt nieuwe medewerkers zorgvuldig en zorgt voor een gestructureerde onboarding en communicatie. |
| 73. | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de bedrijfshulpverlening (BHV) voor de eigen medewerkers is georganiseerd, conform de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens de uitvoering van de dienstverlening voldoende BHV-geschoolde medewerkers beschikbaar zijn en stemt de BHV-organisatie en procedures af met Opdrachtgever. |

| Communicatie en rapportage | |
|-----------------------------------|--|
| 74. | Het gebruik van naam en/of logo van Opdrachtgever is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. |
| 75. | Communicatie-uitingen vinden plaats binnen de kaders en richtlijnen van Opdrachtgever en worden in afstemming met Opdrachtgever vormgegeven. Dit geldt voor communicatie-uitingen binnen de panden van Opdrachtgever (waaronder de bedrijfsrestaurants), online en via de interne kanalen van de gemeente Groningen. Het gebruik van de huisstijl van Opdrachtnemer is toegestaan, mits passend binnen deze kaders. |
| 76. | <p>Strategisch communicatieplan</p> <p>Opdrachtnemer stelt in samenspraak met Opdrachtgever, en in afstemming met de afdeling communicatie van Opdrachtgever, binnen zes maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een strategisch communicatieplan op.</p> <p>Het communicatieplan beschrijft op welke wijze de informatievoorziening en communicatie richting eindgebruikers wordt ingericht, waarbij de doelen uit paragraaf 2.1.2 van de Offerteaanvraag als uitgangspunt worden gehanteerd.</p> <p>Opdrachtnemer voert het communicatieplan uit gedurende de looptijd van de overeenkomst en evalueert dit periodiek in overleg met Opdrachtgever.</p> |
| 77. | <p>Managementrapportage</p> <p>Opdrachtnemer monitort de kwaliteit van de dienstverlening structureel en neemt aantoonbaar corrigerende maatregelen bij afwijkingen. Opdrachtnemer monitort periodiek de samenstelling en afname van het assortiment en stuurt waar nodig bij op basis van gebruik, wensen en trends.</p> <p>Opdrachtnemer rapporteert hierover via een managementrapportage die met vaste frequentie viermaal per jaar wordt aangeleverd, uiterlijk drie weken na afloop van het betreffende kwartaal. Deze rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - naam locatie; |

| | |
|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - aantal lunchgebruikers per dag en maand per locatie; - omzet Zelfbediening Lunch (ZBL); - omzet Banqueting; - dervingpercentage; - gemiddelde besteding per locatie per persoon; - klachtenregistratie (incl. verwerkingstijd); - omzet Banqueting per aanvrager (kostenplaats); - aandeel plantaardige eiwitten in het assortiment per productgroep op basis van inkoop, aanbod en verkoop; - resultaten HACCP en kwaliteitsaudits. <p>Opdrachtnemer rapporteert in de managementrapportage over afwijkingen, oorzaken en genomen verbetermaatregelen. De gerapporteerde gegevens zijn gebaseerd op controleerbare en verifieerbare brondata.</p> |
| 78. | <p>KPI's</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken met KPI's om de prestaties van de dienstverlening objectief te meten en te sturen. De door Opdrachtnemer bij inschrijving in GC3 voorgestelde KPI's worden gedurende de looptijd van de overeenkomst gemeten, gemonitord en periodiek gerapporteerd en kunnen in onderling overleg worden bijgesteld indien de omstandigheden of de uitvoering van de dienstverlening daartoe aanleiding geven.</p> <p>Indien een KPI niet wordt behaald, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met maatregelen en een planning om alsnog aan de afgesproken norm te voldoen.</p> |
| 79. | <p>Evaluatiegesprekken</p> <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren viermaal per jaar evaluatiegesprekken (één keer strategisch en drie keer tactisch). Tijdens de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bespreking vorig verslag; - vaststelling resultaten van verbeteracties uit vorig verslag; - uitgevoerde projecten, evenementen, recepties, etc. - nieuwe locaties, opheffing locaties; - managementrapportage per kwartaal - leverbetrouwbaarheid: is juist geleverd en tijdig geleverd; - kwaliteit van het geleverde; - kwaliteit dienstverlening, inclusief bespreking vastgestelde KPI's; - probleemervaringen/klachten van gebruikers (Opdrachtgever) en uitvoerenden (Opdrachtnemer); - prijsniveau en prijswijzigingen (index indien van toepassing); - toekomstige ontwikkelingen; - verbeterpunten en acties <p>Op strategisch niveau vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op tactisch niveau vindt driemaal per jaar overleg plaats. Indien de uitvoering daartoe aanleiding geeft, vindt aanvullend operationeel overleg plaats.</p> |

| Facturering | |
|--------------------|---|
| 80. | <p>De financiële vergoeding vanuit Opdrachtgever aan Opdrachtnemer beperkt zich tot de overeengekomen aanneemsom voor de uitvoering van de opdracht. Het in rekening brengen van aanvullende kosten, toeslagen, opslagen, exploitatiebijdragen of andere vergoedingen aan Opdrachtgever is niet toegestaan, tenzij hierover vooraf schriftelijk overeenstemming is bereikt.</p> |
| 81. | <p>Opdrachtnemer mag maandelijks vooraf 1/12 deel van de jaarfactuur in rekening brengen. Opdrachtgever streeft naar betaling binnen 21 dagen.</p> <p>Banquetingkosten en vergaderservice worden apart maandelijks achteraf gefactureerd (12 x per jaar een factuur inzake banqueting en overige kosten). Op deze 'banquetingfactuur' staan t.b.v. de interne doorbelasting de:</p> |

| | |
|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - duidelijke omschrijving geleverde diensten - all-in kosten (dus één bedrag) - de kostenplaats. <p>Er mogen naderhand geen extra kosten gefactureerd worden.</p> |
| 82. | <p>Opdrachtnemer factureert aan de gemeente Groningen. Het factuuradres voor de gemeente Groningen is facturendigitaal@groningen.nl. De factuur dient aangeleverd te worden in pdf.</p> <p>Indien Opdrachtnemer e-facturen wenst te sturen, dan staan de opties hiervoor op de website van onze partner iCreative: https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl</p> <p>E-facturatie heeft de voorkeur bij de gemeente Groningen.</p> |
| 83. | <p>Opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.</p> |
| 84. | <p>Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals <ul style="list-style-type: none"> o naam, adres, postcode, woonplaats, IBAN, BIC-gegevens, BTW-nummer en KvK-nummer; o Het factuuradres van Opdrachtgever; o Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; o Het ordernummer zoals verstrekt door de Opdrachtgever. <p>Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.</p> |
| 85. | <p>Opdrachtnemer is gerechtigd één keer per jaar op 1 februari, voor het eerst per 1 februari 2028, het tarief voor de levering van bedrijfscatering en banqueting aan te passen. Opdrachtnemer dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen.</p> <p>U dient uw voornemen tot prijsaanpassing minimaal 2 maanden voor de ingangsdatum bekend te maken. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de aanpassing worden doorgevoerd. De prijsaanpassing kan alleen plaatsvinden op basis van indexering van het CBS-prijsindex-cijfer <i>“Consumentenprijzen; prijsindex 2025 = 100, bestedingscategorie 111000-Cateringdiensten”</i>.</p> <p>De berekening dient als volgt te geschieden: Nieuw Tarief = Tarief oud x (L1/L0). Tarief oud: (volgens opgave Opdrachtnemer). Nieuw Tarief: het nieuw overeengekomen tarief. L0: CBS index november 2027. L1: CBS index november 2028.</p> <p>Afronding op twee cijfers achter de komma. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. De genoemde jaartallen worden gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met één (1) jaar verhoogd.</p> |

| Social Return | |
|----------------------|--|
| 86. | <p>Deze Opdracht is door de gemeente Groningen aangemerkt voor het opnemen van een Social Return bepaling. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren.</p> <p>Social-returnverplichting</p> |

- De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 10% van de opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor social return.
- De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social return verplichtingen.
- De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl.
- De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. Mocht de Opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl.

In de bijlage "Uitvoeringsvoorwaarden social return" worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.