

CONTRAST

FACILITY + HOSPITALITY

PROGRAMMA VAN EISEN

**EUROPESE AANBESTEDING WARME DRANKENVOORZIENINGEN
GEMEENTE VELSEN**

CONTRAST
Juni 2026



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	Scope van de dienstverlening	3
1.2	Visie op warme drankenvoorzieningen	4
2	HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN	4
2.1	Huidige situatie	4
2.2	Doelstellingen	5
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	5
3.1	Duurzaamheid en circulariteit	5
3.2	Inclusiviteit	5
3.3	Ingrediënten warme drankenautomaten	6
3.4	Transparantie in de keten	6
4	DIENSTVERLENING WARME DRANKEN	7
4.1	Warme drankenautomaten	7
4.1.1	Algemeen	7
4.1.2	Apparatuur	7
4.1.2.1	Op- en afschalen van apparatuur	7
4.1.2.2	Vervanging koopautomaten	7
4.1.2.3	Uitgangspunten machines met verse melk	8
4.1.2.4	Uitgangspunten machines met topping	8
4.1.3	Kannenfunctie	9
4.1.4	Branding	9
4.1.5	Assortiment	9
4.1.6	Grammages	10
4.1.7	Smaakttest/ verificatietest	10
5	VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN	10
5.1	Dagelijkse service	10
5.2	Verzorging en onderhoud	10
5.2.1.1	Eerste lijnstoringen	11
5.2.1.2	Tweede lijnstoringen	11
5.2.2	onderhoud waterdispensers	12

6	PERSONEEL	12
6.1	Werkvergunningen	13
6.2	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	13
6.3	Continuïteit en vervanging	13
7	HYGIENE, SCHOONMAAK EN HUISVESTING	13
7.1	hygiene	13
7.2	Schoonmaak	13
7.3	Afval	14
7.4	Huisvesting	14
7.5	Kwaliteit	14
7.6	Netwerkgebruik	14
8	OVERLEG EN COMMUNICATIE	15
8.1	Overlegstructuur	15
8.1.1	Operationeel overleg	15
8.1.2	Tactisch overleg	15
8.1.3	Strategisch overleg	15
8.2	Managementinformatie	15
8.3	Klachtenprocedure	16
9	FINANCIËEL	16
9.1	Facturering	16
9.2	Contractvorm	16
9.3	Indexaties	16
10	CONTRACTMANAGEMENT	18
10.1	Prestatiemonitor	18
11	BIJLAGEN	18

1 INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de verzorging van de warme drankenvoorzieningen bij gemeente Velsen, hierna de gemeente, worden beschreven. Dit programma van eisen beschrijft de volgende onderdelen:

- **Huidige situatie en doelstellingen:** In dit hoofdstuk worden de doelstellingen en de huidige situatie beschreven. De huidige situatie dient als informatie, en wordt aangevuld met de scope en kengetallen. De doelstellingen zijn de doelen die gemeente Velsen wenst te bereiken gedurende de overeenkomst. De warme drankenvoorzieningen ondersteunen ontmoeten en een duurzame werkomgeving.
- **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen:** In dit hoofdstuk worden de kaders beschreven vanuit Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen waaraan de warme drankenautomaten minimaal moeten voldoen. Deze aspecten hebben betrekking op alle hoofdstukken zoals in dit deel beschreven zijn.
- **Dienstverlening:** In dit hoofdstuk worden de verschillende dienstverleningen beschreven die binnen de scope vallen.
- **Verzorging, onderhoud en storingen:** In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de dagelijkse operatie en het technisch service onderhoud wordt ingericht en wat hierin verwacht wordt van de leverancier.
- **Personeel, Hygiëne, Schoonmaak en Huisvesting:** In deze hoofdstukken wordt alle algemene informatie omtrent personeel, hygiëne, schoonmaak en huisvesting beschreven.
- **Overleg & Communicatie, Financieel en Contractmanagement:** In deze hoofdstukken is de overlegstructuur beschreven, de wijze van facturatie en indexatie en wordt beschreven hoe het contract wordt gemanaged.

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

1.1 SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING

De dienstverlening die binnen de scope van de aanbesteding valt, is:

- Het leveren en gebruiksklaar installeren van 13 warme drankenautomaten voor in totaal 5 locaties van de gemeente Velsen.
- Het dagelijks onderhouden en bijvullen (operating) van alle automaten, inclusief de automaten in eigendom van de gemeente, in het gemeentehuis.
- Het wekelijks controleren en onderhouden van de automaten op de buitenlocaties.
- Het technisch (preventief en correctief) onderhouden en verzorgen van 16 warme drankenautomaten, dit is inclusief de automaten in eigendom van de gemeente.
- Het technisch onderhouden van de waterdispensers die in eigendom zijn van de gemeente Velsen.
- Het leveren van alle benodigde ingrediënten.
- Het leveren van alle ondersteunende producten.
- Het inzamelen en verwerken van het koffieresidu in overleg met de gemeente.
- Het aanvullen van de circulaire bickers in samenwerking met de cateraar van de gemeente.

De locaties die binnen scope vallen, zijn:

- Gemeentehuis – Dudokplein 1
- Buitenpost – Eenhoornstraat 2B
- Buitenpost – Wynoldy Danielslaan 53
- Buitenpost – Amsterdamseweg 14
- Kinderboerderij Velserbeek – Velserbeek 5

Tijdens de schouw wordt enkel het gemeentehuis bezocht. Er zijn foto's van de buitenposten toegevoegd als bijlage (zie bijlage 1).

1.2 VISIE OP WARME DRANKENVOORZIENINGEN

De warme drankenvoorzieningen zijn voor de gemeente een belangrijk onderdeel van de gastvrijheid, het werkcomfort en de algehele gebruikerservaring binnen de organisatie. De kwaliteit en beleving van koffie en thee spelen daarbij een grote rol en een positieve ervaring draagt zichtbaar bij aan de medewerkerstevredenheid en het dagelijks werkplezier.

De gemeente heeft op een aantal locaties in het gemeentehuis geïnvesteerd in verse melkmachines. Deze machines dragen bij aan de beleving en bevorderen dat medewerkers elkaar ontmoeten.

De volgende kernwaarden staan voor de gemeente centraal bij deze dienstverlening. Het is van belang dat deze kernwaarden worden vertaald naar concrete prestatieafspraken, zodat deze ook zichtbaar en meetbaar zijn in de uitvoering.

Transparant en uitnodigend

De gemeente hecht waarde aan duidelijke communicatie over het assortiment, de visie van de organisatie en wijzigingen. De pantry's zijn toegankelijk en gebruiksvriendelijk ingericht. De verzorging van de warme drankenautomaten draagt bij aan een schone en gastvrije uitstraling van de machines.

Verantwoordelijk

Koffie en thee is gecertificeerd (of vergelijkbaar) en duurzaam. De gemeente vindt het belangrijk dat de koffieboon traceerbaar is en dat er een leefbaar inkomen voor de boer wordt gerealiseerd en geborgd. Maatschappelijke inzet is verweven in de dagelijkse operatie.

Doeltreffend

Medewerkers zijn tevreden over de warme drankenvoorzieningen. Kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit worden continue gemeten en geborgd om de tevredenheid hoog te houden. De gemeente werkt nauw samen met de leverancier om tot een efficiënte inrichting van locaties en processen te komen en wijzigingen door te voeren waar nodig. De gemeente verwacht hierin een proactieve houding van de leverancier.

2 HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

2.1 HUIDIGE SITUATIE

Er staan momenteel 12 warme drankenautomaten in het gemeentehuis en 4 automaten op buitenlocaties. Van de 16 automaten zijn er 3 in eigendom van de gemeente, deze zijn aangeschaft in Q3 2024 en in Q1 2025. Een overzicht met de automaten per locatie en een indicatie van het aantal tikken is weergegeven in het prijzenblad (bijlage C). Aan het aantal consumpties zijn geen rechten te ontnemen.

Binnen de gemeente zijn er 2 type warme drankenautomaten: verse melk automaten en automaten met topping. Alle warme drankenautomaten zijn geschikt voor de bonen zetmethodiek en kennen verschillende soorten consumpties. Deze consumpties zijn gratis voor medewerkers en gasten van de gemeente. Voor alle automaten geldt dat de huidige leverancier verantwoordelijk is voor het dagelijks onderhoud en operatie en het TSO. Dit geldt ook voor drie verse melk machines die in eigendom zijn van de gemeente.

Naast de verzorging en het onderhoud van de warme drankenautomaten, controleert de leverancier ook de waterdispensers. Dit houdt in dat het koolzuur regelmatig gecontroleerd wordt en dat bij storingen de leverancier dit oplost (eventueel in samenwerking met derden).

De kwaliteit van de huidige warme drankenvoorzieningen wordt als goed beoordeeld. Medewerkers zijn tevreden over het gebruik van de automaten en de kwaliteit van de huidige koffie en thee. Uit het laatste gasttevredenheidsonderzoek 2025 zijn de voorzieningen als volgt beoordeeld:

- De smaak van de koffie wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,8.
- De koffie variatie wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,5.
- De chocolademelk wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,6.
- Thee wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8.

2.2 DOELSTELLINGEN

De doelstelling van de gemeente is het aangaan van een samenwerking met een ondernemende en meedenkende partner die een proactieve houding aanneemt. De gemeente wenst een moderne oplossing met kwalitatief hoogwaardige koffie en thee voor de medewerkers en gasten van de gemeente.

Gemeente Velsen verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- De leverancier betrouwbaar is.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder wordt gecommuniceerd.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken. Hierbij is de leverancier kennisexpert en adviseur op zijn vakgebied.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er sprake is van partnerschap met duidelijke afspraken.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft gemeente Velsen onderstaande doelstellingen gesteld.

- Gemeente Velsen wenst samen te werken met een betrouwbare, servicegerichte, ondernemende en meedenkende partner die op een flexibele, creatieve en proactieve wijze invulling geeft aan de voorzieningen.
- Gemeente Velsen wenst dat de gasten en gebruikers van de warme drankvoorzieningen tevreden zijn; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de medewerkers (doelgroepen) van de gemeente en verleidt hen om te verblijven en te ontmoeten.
- Gemeente Velsen wenst een partner te selecteren die net als zij waarde hecht aan goede koffie en waarbij de volgende woorden het product typeren: modern aanbod, goede kwaliteit, eerlijk en duurzaam.
- Gemeente Velsen wenst een opdrachtnemer die gedurende de contractperiode gezamenlijk werkt aan de duurzaamheidsambities.
- Gemeente Velsen wenst een professionele opdrachtnemer inzake de kwaliteitsbeheersing en -bewaking maar ook in flexibiliteit in aanbod. Goed contact en communicatie en aanpassingsvermogen zijn hierbij belangrijk

3 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen

De gemeente wenst aandacht te besteden aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Duurzaamheid, goede arbeidsomstandigheden in de gehele keten en herleidbaarheid van de ingrediënten waaronder koffie, cacao en thee zijn belangrijk.

3.1 DUURZAAMHEID EN CIRCULARITEIT

De gemeente vindt het belangrijk op het gebied van duurzaamheid en circulariteit aan te sluiten bij de regelgeving van de Nederlandse overheid. Dit houdt in dat de gemeente streeft naar:

- Het minimaliseren van milieu-impact, watergebruik en CO₂-uitstoot.
- Het gebruik van materialen met een minimale impact.
- Het minimaliseren van disposables.
- Het minimaliseren van het gebruik van verpakkingen.
- Het minimaliseren van het energieverbruik.
- Het maximaal in omloop houden van producten, materialen en grondstoffen.

3.2 INCLUSIVITEIT

Binnen de gemeente is structurele aandacht voor diversiteit en inclusiviteit. Er worden arbeidskansen geboden voor iedereen.

Inclusiviteit betekent niet alleen dat er mensen ingezet worden met een afstand tot de arbeidsmarkt maar het betekent ook dat iedere medewerker zich thuis en welkom moet voelen binnen de gemeente maar ook binnen de organisatie van de leverancier.

Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zal een minimumeis aan de leverancier worden gesteld van minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw.

3.3 INGREDIËNTEN WARME DRANKENAUTOMATEN

Gemeente Velsen is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die ook rekening houdt met toekomstige generaties.

Koffie (en thee) is maatschappelijk verantwoord en de dienstverlener kan aantoonbaar maken dat aan de volgende criteria wordt voldaan:

- Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie.
- Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt.
- De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verschepping, zodat zij de noodzakelijk investeringen kunnen doen.

Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de bovenstaande punten. Melk is standaard biologisch en komt uit Nederland. De gemeente wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten. Dit betekent dat er ruimte/flexibiliteit in het contract opgenomen wordt om hierin te kunnen meebewegen.

3.4 TRANSPARANTIE IN DE KETEN

Gemeente Velsen hecht veel waarde aan transparantie in de gehele keten met betrekking tot de warme drankenautomaten. Een eerlijke keten, die

traceerbaar is tot aan de producent en/ of boer, en waarbij wordt geborgd dat boeren eerlijk loon krijgen. Het is van belang dat de leverancier hier jaarlijks over kan rapporteren zodat de gemeente dit inzichtelijk kan maken.

4 DIENSTVERLENING WARME DRANKEN

4.1 WARME DRANKENAUTOMATEN

4.1.1 ALGEMEEN

De dienstverlening met betrekking tot de warme drankenautomaten houdt in dat de leverancier onder andere:

- zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle warme drankenautomaten zoals genoemd in dit document;
- dagelijks de warme drankenautomaten onderhoudt en bijvult (operating), voor de automaten op het gemeentehuis, ook voor de koopautomaten van de gemeente;
- éénmaal per week de warme drankenautomaten op de buitenlocaties controleert en operating uitvoert;
- de ingrediënten voor in de automaten bestelt en levert;
- de automaten levert op basis van huur inclusief technisch service onderhoud;
- jaarlijks preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten (inclusief de automaten die eigendom zijn van de gemeente).

4.1.2 APPARATUUR

Het gaat in totaal om de levering van 13 warme drankenautomaten, verdeeld over vijf locaties van gemeente Velsen. Er staan 9 automaten op het gemeentehuis, en 4 automaten op de buitenlocaties.

De gemeente wenst automaten die geschikt zijn voor bonen. Voor alle automaten geldt dat het aanbod koffie en thee van goede kwaliteit is waarbij de smaak door de medewerkers van gemeente Velsen wordt gewaardeerd met minimaal een 7,5. Van de leverancier wordt verwacht dat continue wordt gewerkt aan het verbeteren van deze tevredenheid.

De huidige warme drankenautomaten staan gevarieerd op een onderzetmeubel of pantry. De leverancier is verantwoordelijk voor het leveren van deze

onderzetmeubels. Na gunning wordt het definitief aantal benodigde onderzetmeubels geïnventariseerd en vastgesteld. De leverancier prijst de onderzetmeubels af in het prijzenblad. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan het meubilair of de kasten, worden deze zonder meerkosten door de leverancier vervangen.

De kwaliteit van de automaten van de verse melkmachines zijn gelijkwaardig aan of beter dan de huidige verse melkmachines die in eigendom zijn van de gemeente.

4.1.2.1 Op- en afschalen van apparatuur

Bij op- of afschaling van het aantal automaten wordt flexibiliteit van de leverancier verwacht. Bij substantiële wijziging in het beleid, aantal consumpties en op basis van interne vraag en veranderingen, kan het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 10% van het aantal automaten kan jaarlijks worden onttrokken gedurende de overeenkomst zonder meerkosten voor de gemeente. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten afgeschreven zijn. Er worden vanaf het 8e contractjaar ook geen lease/ huurkosten meer betaald.

Het bijplaatsen, verhuizen of verplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Vanaf het 3e contractjaar mogen, na overleg met de gemeente, refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de leverancier is derhalve flexibel. Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

4.1.2.2 Vervanging koopautomaten

De gemeente heeft in Q3 2024 en Q1 2025 drie verse melkmachines gekocht. De leverancier is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud en het TSO van deze automaten. Wanneer een van deze automaten defect is en vervangen moet worden, gaat dit op basis van lease en in overleg met de gemeente. De prijzen voor het vervangen van deze automaten worden berekend op basis van

de resterende contractjaren. De prijzen van deze automaten zijn ten alle tijden marktconform en worden niet besteld zonder goedkeuring van de gemeente. Bij het vervangen van de automaten, hebben de automaten eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

4.1.2.3 Uitgangspunten machines met verse melk

Er wordt onderscheid gemaakt in de warme drankenautomaten tussen automaten met verse melk en automaten met topping. De gemeente vindt het belangrijk dat de look & feel van de automaten passen binnen de huidige uitstraling van de pantry's.

Onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing op de verse melk machines:

- Het zijn nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract.
- Afmeting automaten sluiten aan op de beschikbare ruimte en onderzetmeubel (huidige afmetingen zijn 60 x 61 x 75 cm).
- Er is een doorvoer aanwezig voor het koffieresidu.
- De automaten zijn geschikt voor aansluiting op de aanwezige infrastructurele voorzieningen, waaronder 230V elektra en bestaande watertoevoer- en afvoeraansluitingen.
- Automaten op basis van een verse bonen zetmethodiek en cacao is geïntegreerd in het systeem.
- Automaten op basis van twee cannisters voor twee soorten koffiebonen.
- Verse (dierlijk en/of plantaardige) melk is geïntegreerd in het systeem.
- Ze beschikken over een bekerdetectiesysteem en er is sprake van regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk).
- De minimale bekerhoogte die onder de automaat past is 15 cm. De circulaire beker van de gemeente is 9 cm, de to go beker is 13 cm.
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen).
- Storingsomschrijving op het display.
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel/ display) in Nederlandse taal.
- Er is een separaat tappunt voor koffie en heet water. Het uitgiftepunt is zichtbaar gescheiden.

- De bereidingstijd van consumpties blijft beperkt en sluit aan bij een efficiënte doorstroom van gebruikers, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.
- De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen, ook voor mensen met een visuele beperking.
- Consumpties zijn voor gratis verstrekking.
- De inhoud van de consumptie is 125 ml. De hoeveelheid ml moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden. De inhoud van een espresso is 60 ml.
- Heetwater functie die bedienbaar moet zijn doormiddel van een stopknop.
- Theedisplay naast de automaat voor de presentatie van theezakjes. De displays kunnen worden afgeprijsd in het prijzenblad.

4.1.2.4 Uitgangspunten machines met topping

Onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de machines met topping:

- Het zijn nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract.
- Afmeting automaten sluiten aan op de beschikbare ruimte en onderzetmeubel. (Huidige afmetingen 37 x 47 x 85 cm)
- Er is geen doorvoer aanwezig voor het koffieresidu, dit wordt opgevangen in de droeslades.
- De automaten zijn geschikt voor aansluiting op de aanwezige infrastructurele voorzieningen, waaronder 230V elektra en bestaande watertoevoer- en afvoeraansluitingen.
- Automaten zijn voorzien van een verse bonen zetmethodiek met geïntegreerd cacao en toppingssysteem.
- Automaten op basis van twee cannisters voor twee soorten koffiebonen.
- De mogelijkheid tot plantaardige topping is aanwezig. Na gunning wordt afgestemd hoeveel automaten worden voorzien van plantaardige topping.
- Ze beschikken over een bekerdetectiesysteem en er is sprake van een regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk).
- Automaten zijn voorzien van een koud water unit en zowel heet als koud water is te bedienen met een stopknop.
- Er is een separaat tappunt voor koffie en water. Het uitgiftepunt is zichtbaar gescheiden.

- De minimale bekerhoogte die onder de automaat past is 15 cm. De circulaire beker van de gemeente is 9 cm, de to go beker is 13 cm.
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen).
- Storingsomschrijving op het display.
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel/ display) in Nederlandse taal.
- De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen, ook voor mensen met een visuele beperking.
- Consumpties zijn voor gratis verstrekking.
- De inhoud van de consumptie is 125 ml. De hoeveelheid ml moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden. De inhoud van een espresso is 60 ml.
- De bereidingstijd van consumpties blijft beperkt en sluit aan bij een efficiënte doorstroom van gebruikers, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit.
- Condimentendisplay naast de automaat voor aanvullende/ complementaire producten (theezakjes of losse thee, creamer, roerstaafjes etc.). Na gunning wordt met de leverancier geïnventariseerd hoeveel condimentendisplays er exact nodig zijn. De displays kunnen worden afgeprijsd in het prijzenblad.

Het uitgangspunt is dat de leverancier alle automaten aan het einde van de overeenkomst weer inneemt. De automaten worden op een duurzame wijze en aantoonbaar zo hoogwaardig mogelijk verwerkt.

4.1.3 KANNENFUNCTIE

Binnen het aantal machines, zijn er twee machines met topping die moeten beschikken over een kannenfunctie voor zowel koffie als heet water. Eén van deze automaten staat in de pantry van de cateraar in het souterrain, de ander bij Gebouw B, 1e etage. Het is van belang dat de doorloopsnelheid van deze automaat hoog is, gezien deze wordt ingezet voor vergaderingen en bijeenkomsten. De kannen zijn, zonder deksel, maximaal 20 centimeter hoog.

4.1.4 BRANDING

Gemeente Velsen wenst geen uitbundige reclame-uitingen van de leverancier op de automaten. De leverancier mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt na overleg en met goedkeuring van de gemeente. Daarnaast kan het display gebruikt worden om aan storytelling te doen of andere berichten te delen, ook alleen na overleg en met goedkeuring van de gemeente. Bij voorkeur kan de gemeente zelf ook storytelling op de automaten toepassen. De voertaal van deze storytelling is Nederlands.

4.1.5 ASSORTIMENT

Het assortiment biedt verse bonenkoffie van hoge kwaliteit, aangevuld met hoogwaardige thee. Het assortiment wat minimaal beschikbaar is in de automaten met verse melk:

- Espresso;
- Koffie;
- Cappuccino;
- Latte macchiato;
- Wiener melange;
- Warme chocolademelk;
- Warme melk;
- Heet water.

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is bij de automaten met topping:

- Espresso;
- Koffie;
- Cappuccino;
- Latte macchiato;
- Wiener melange;
- Warme chocolademelk;
- Heet water;
- Koud water.

De losse ingrediënten zoals suiker, rietsuiker, creamersticks, roerstaafjes en zoetstof worden door de leverancier geleverd. Suiker hoeft niet vanuit de automaat aangeboden te worden, enkel als los condiment. Cafeïnevrije koffie is

beschikbaar als condiment in losse sticks of zakjes. Het theeaanbod is gevarieerd en wisselt regelmatig. Een basis assortiment is dagelijks aanwezig en de leverancier zorgt voor regelmatige wisselingen in het assortiment die passen bij het seizoen en die inspelen op de wensen en behoeften van de gebruikers. In totaal worden dagelijks minimaal zes verschillende smaken aangeboden. De leverancier borgt dat het gehele assortiment gedurende de contractperiode te allen tijde beschikbaar is in alle automaten. Er is te allen tijde voldoende voorraad aanwezig op locatie.

4.1.6 GRAMMAGES

De leverancier vult de grammages in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente, gewijzigd of aangepast. Gemeente Velsen wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle. De leverancier doet een voorstel hoe dit voorkomen kan worden. De leverancier controleert, minimaal 2 keer per jaar, de machines zelf ook op grammages en levert deze resultaten aan bij de gemeente. Gemeente Velsen behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van de gemeente zelf, te laten controleren. Er is derhalve een sleutel van de automaten beschikbaar voor de gemeente.

4.1.7 SMAAKTEST/ VERIFICATIETEST

Gemeente Velsen wenst dat bij aanvang van de overeenkomst de gebruikers een keuze kunnen maken uit de smaak van de koffie. Hier wordt na gunning een smaaktest voor georganiseerd door de leverancier. De leverancier levert hiervoor minimaal twee koffieblends voor dezelfde prijs, en twee varianten thee (standaard en/of luxe). De keuze voor de definitieve koffie zal derhalve na de smaaktest bekend worden gemaakt. De definitieve invulling van de smaaktest wordt na gunning overeengekomen. De smaaktest vindt opvolgend plaats op drie locaties: het gemeentehuis (Gebouw A en Gebouw B) en de Amsterdamse weg. Hierbij wordt één dag ingezet voor gebouw B van het gemeentehuis en de Amsterdamseweg en vindt de test op een andere dag in gebouw A plaats.

5 VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN

5.1 DAGELIJKSE SERVICE

De leverancier is voor de automaten in het gemeentehuis verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging door een operator, waarbij de gemeente volledig wordt gefaciliteerd. De frequentie van verzorging en onderhoud is de verantwoordelijkheid van de leverancier waarbij het uitgangspunt is dat automaten ten alle tijden voorzien zijn van ingrediënten. Het onderhoud aan de automaten vindt plaats op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tussen 8:00 – 17:00 uur.

Voor de buitenlocaties geldt dat deze dagelijks worden verzorgd en onderhouden door de medewerkers van de gemeente. De leverancier bezoekt deze locaties éénmaal per week om de verzorging en het onderhoud te controleren en uit te voeren. Na gunning wordt deze vaste dag afgestemd. De leverancier is tevens verantwoordelijk voor het bestellen van de ingrediënten en het op orde houden van de voorraad. Van de leverancier wordt verwacht dat de medewerkers van de buitenlocaties een goede training krijgen zodat de dagelijkse verzorging van de warme drankenautomaten op de locaties zelfstandig kan worden uitgevoerd. Deze training wordt gedurende de contractperiode regelmatig herhaald als opfrustraining of als training voor medewerkers van de gemeente die nieuw in dienst zijn gekomen.

Ook stelt de leverancier een quick reference card beschikbaar waarop de stappen eenvoudig zijn weergegeven. Tevens zijn duidelijke en eenvoudige schoonmaakinstructies met instructievideo beschikbaar. Bij voorkeur te gebruiken na scannen QR-code.

5.2 VERZORGING EN ONDERHOUD

De leverancier is verantwoordelijk voor het verzorgen van het technisch service onderhoud (preventief en correctief) aan de warme drankenautomaten ter voorkoming van storingen op alle locaties.

Dit houdt onder andere in:

- het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn;
- het smeren, controleren en eventueel afstellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd;
- het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/watersysteem;
- vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk;
- het controleren en vervangen van afdichtingen.

Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de leverancier worden opgelost.

De leverancier prijst de kosten voor de dagelijkse verzorging en onderhoud (operating) van de automaten op het gemeentehuis en de buitenlocaties af in het prijzenblad.

Gemeente Velsen wenst samen te werken met een partij die het koffieresidu verzamelt en op duurzame wijze verwerkt. Het residu wordt door medewerkers van de leverancier ingezameld op aangewezen locaties en vervolgens afgevoerd door een verwerkingspartner van de gemeente of van de leverancier. Deze werkwijze is van toepassing op het gemeentehuis en optioneel op de buitenlocaties. Voor de buitenlocaties bepaalt de leverancier, op basis van de specifieke situatie, de meest passende invulling. Uitgangspunt is dat de verwerking van koffieresidu niet leidt tot kostenverhoging en aansluit bij de duurzaamheidsambities van Gemeente Velsen.

5.2.1. Storingen

De procedure ten aanzien van het melden van storingen verloopt via FMIS, waar alle gebruikers van de automaten een melding kunnen maken met betrekking tot een storing. Daarnaast moet het voor afdeling Facilitaire Zaken mogelijk zijn een storing telefonisch te melden bij de leverancier.

Het automaatnummer is op de warme drankautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden in het FMIS van de gemeente. Op de automaat moet het mogelijk zijn om te laten zien dat een storing al gemeld is. De leverancier is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats. De leverancier houdt hier rekening mee en kan gedurende de openingstijden (08:00 tot 17:00 uur) storingen verhelpen.

Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven.

5.2.1.1 Eerste lijnstoringen

Onder eerste lijnstoringen wordt verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumpties (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Het oplossen van deze eerste lijnstoring wordt in eerste instantie opgelost door de operator. Indien de operator niet meer aanwezig is, proberen medewerkers van de gemeente deze storing op te lossen. Indien dit niet lukt, worden de storingen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk de volgende werkdag opgelost door de leverancier.

5.2.1.2 Tweede lijnstoringen

De technische dienst van de leverancier heeft binnen 4 werkuren na melding door de gemeente, de diagnose gesteld en deze uiterlijk de volgende werkdag opgelost. Indien de storing niet de volgende werkdag kan worden opgelost, wordt de gemeente hiervan direct in kennis gesteld en wordt deze uiterlijk binnen 2 werkdagen na melding, al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat, opgelost.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in een technische serviceovereenkomst (TSO) opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan de gemeente worden doorbelast. Onderdelen voor de bij de gemeente geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

De leverancier garandeert een minimale beschikbaarheid van 98% per auto-maat per maand, gemeten op basis van volledig functionele werking (incl. uitgiftetekwaliteit). Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat de automaat volledig operationeel is en dranken levert conform de afgesproken specificaties ten aanzien van smaak, temperatuur, hoeveelheid en keuze, zonder storingen of ontbrekende ingrediënten.

5.2.2 ONDERHOUD WATERDISPENSERS

De gemeente heeft waterdispensers geplaatst bij de verse melkmachines op het gemeentehuis en op de Amsterdamseweg. Deze dispensers zijn in eigendom van de gemeente. De leverancier is verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van de waterdispenser. Leverancier controleert de dispensers op koolzuur en verhelpt storingen (zelf of via een derden) wanneer nodig. Wanneer het koolzuur vervangen moet worden, zorgt de leverancier hiervoor en worden de kosten hiervan doorbelast aan de gemeente. Het vervangen of aanschaffen van de dispensers gaat te allen tijde in overleg met de gemeente.

6 PERSONEEL

De leverancier draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan.

Gemeente Velsen stelt hoge eisen aan professionaliteit, flexibiliteit, en representativiteit van de medewerkers van de leverancier. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De leverancier is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Alle medewerkers van de leverancier beschikken over voldoende kennis van de Hygiënecode (HACCP) en handelen hiernaar. Een certificaat van een HACCP training moet aan de gemeente overhandigd kunnen worden. De kosten hiervoor zijn voor rekening van leverancier.

De gemeente heeft graag een vast aanspreekpunt voor alle locaties. Alle medewerkers van de leverancier gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De leverancier ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne.

Ontslag en aanneme zijn de verantwoordelijkheid van de leverancier. De gemeente behoudt zich het recht voor (niet op onredelijke gronden) medewerkers van de leverancier de toegang tot haar gebouwen te onttrekken als blijkt dat:

- Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- Medewerkers zich niet houden aan de door de gemeente gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

6.1 WERKVERGUNNINGEN

De leverancier is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de leverancier leidt tot een boete voor de gemeente als contractpartner zal deze boete bij de leverancier worden verhaald.

6.2 VERKLARING OMTRENT GEDRAG (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de leverancier overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan gemeente Velsen met een screening op de punt 41. Bij aanvang van het contract of bij aanvang van de werkzaamheden is het VOG niet ouder dan 6 maanden. De kosten voor het verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de leverancier. Medewerkers van de leverancier kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

6.3 CONTINUÏTEIT EN VERVANGING

De gemeente heeft bij voorkeur zoveel mogelijk vaste gezichten bij de uitvoering van operatie en het dagelijks onderhoud. Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt personeel dat vertrouwd en bekend is met de locaties van de gemeente. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet.

De leverancier is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers. Ook wordt continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd gedurende alle werkzaamheden en alle dagen. De leverancier borgt, wanneer noodzakelijk, actieve aansturing en begeleiding van SROI-medewerkers, inclusief structurele coaching op de werkvloer.

7 HYGIENE, SCHOONMAAK EN HUISVESTING

7.1 HYGIENE

De leverancier is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten worden door de leverancier vastgesteld in procedures en zijn gebaseerd op HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan de gemeente verstuurd en besproken in het overleg. Indien hier reden toe is dan zal de leverancier de rapportage voorzien van een verbeterplan inclusief actiepunten.

7.2 SCHOONMAAK

De leverancier is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de automaten:

- Alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van de leverancier.
- Alle automatenvoorzieningen onder het beheer, zowel buiten-, boven als binnenzijde.
- De vloer en werkbladen rondom de warme drankautomaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief en correctief onderhoud vervuild zijn, worden door de leverancier schoongemaakt.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van de gemeente.

7.3 AFVAL

Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing en reparatie en/of onderhoud van de automaten aan het begin van het contract (implementatie) of gedurende de overeenkomst wordt meegenomen door de leverancier. Het dagelijkse afval wordt gedeponneerd in de (gescheiden) afvalunits op de locaties. De gemeente staat voor het verminderen van de verpakkingen waar mogelijk.

7.4 HUISVESTING

Inzake logistiek en toegang tot de locatie gelden de huisregels en veiligheidsregels van de gemeente. De medewerker van de leverancier zal zelf voor de voorradiging zorgen. Voor het verlenen van de toegang wordt direct na de definitieve gunning een overzicht van de medewerkers van de leverancier aangeleverd. Op iedere locatie is er een ruimte beschikbaar waar de leverancier haar voorraad en werkmaterialen kan houden.

De gemeente draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages. De leverancier levert duidelijke specificaties aan bij de gemeente direct na gunning.

7.5 KWALITEIT

Er wordt van de leverancier een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en -bewaking. De kwaliteitszorg van de leverancier is vastgelegd in (beschreven) procedures.

De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 x per jaar intern door de leverancier gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan de gemeente. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actieplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

De gemeente behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles zullen de grammages (zoals aangeboden in de offerte) gecontroleerd worden en de kwaliteit van de schoonmaak van de apparaten.

7.6 NETWERKGEBRUIK

De leverancier is verantwoordelijk voor het realiseren en beheren van een veilige, stabiele en toekomstbestendige dataconnectiviteit ten behoeve van het uitlezen, monitoren en op afstand beheren van de warme drankautomaten (telemetrie). Aangezien niet op alle gemeentelijke locaties toegang kan worden verleend tot het interne netwerk, voorziet de leverancier in een zelfstandige mobiele dataverbinding (4G/LTE) per automaat. Deze verbinding functioneert onafhankelijk van lokale netwerken en vormt de primaire communicatie laag voor dataverkeer.

De dataverbinding maakt het mogelijk om op afstand inzicht te verkrijgen in onder andere storingsen, verbruiksgegevens, voorraadniveaus en onderhoudsstatus, en ondersteunt remote diagnose en beheer. De oplossing wordt volledig beheerd door de leverancier en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en netwerkbescherming. Alle kosten voor hardware, SIM-kaarten, abonnementen, beheer en dataverkeer maken integraal onderdeel uit van de aangeboden dienstverlening.

8 OVERLEG EN COMMUNICATIE

Gemeente Velsen wenst een optimale communicatie met de leverancier te realiseren op basis van partnerschap. Van de leverancier wordt een professionele, maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

8.1 OVERLEGSTRUCTUUR

De overlegstructuur tussen gemeente Velsen en de leverancier vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

	OPERATIONEEL	TACTISCH	STRATEGISCH
Frequentie	1 keer per maand	4 keer per jaar	1 keer per jaar
Contactpersonen leverancier		Accountverantwoordelijke	Accountverantwoordelijke en/of (account)directeur
Contactpersonen gemeente Velsen	Servicedesk medewerkers en Facilitair specialist	Facilitair specialist en/ of contractmanager	Contractmanager en Facilitair Specialist

8.1.1 OPERATIONEEL OVERLEG

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken rondom de warme drankenvoorzieningen vindt regelmatig plaats tussen gemeente Velsen en de leverancier. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken:

- klachten met betrekking tot de dienstverleningen;
- eventuele knelpunten inzake de levering van ingrediënten;

8.1.2 TACTISCH OVERLEG

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden, worden hieronder beschreven.

- Lopende zaken;
- klachtenregistratie en klachtenbehandeling;
- diverse personele aangelegenheden;

- storingen, afgelopen periode en cumulatief;
- beschikbaarheid van apparatuur;
- verplaatsingen/ verhuizingen van apparatuur;
- KPI-prestatieindicator;
- bespreken (financiële) managementrapportage en informatie;
- toekomstige ontwikkelingen organisaties.

8.1.3 STRATEGISCH OVERLEG

De onderwerpen die in ieder geval in het strategisch overleg besproken worden, zijn hieronder beschreven:

- proactief ondernemerschap;
- samenwerking en partnerschap;
- financiële resultaten en managementinformatie;
- algemene gang van zaken;
- Duurzaamheid en MVO;
- trends en ontwikkelingen binnen de gemeente, de leverancier en de branche.

Indien gemeente Velsen of de leverancier hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden, zonder extra kosten voor de gemeente. De leverancier draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

8.2 MANAGEMENTINFORMATIE

De leverancier levert na afloop van het kwartaal en ter voorbereiding op het tactisch en strategisch overleg, een managementrapportage op. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt:

- Automaatnummer.
- Tellerstanden per automaat (incl. automaten in eigendom van de gemeente).
- Aantal consumpties, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie.
- Verbruik ingrediënten per automaat.
- Aantal en soort storingen.
- Uitgevoerd onderhoud per automaat.
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten.

- Eventuele resultaten van technische kwaliteitsmetingen.
- Resultaten tevredenheidsmetingen.
- Kwaliteit/ efficiency verbeteringen.
- Eventueel nader te overleggen punten

8.3 KLACHTENPROCEDURE

De gemeente vindt het belangrijk dat de gebruiker van de warme drankautomaten tevreden is. Om hier goed inzicht in te hebben worden opmerkingen, suggesties en klachten goed geregistreerd en wordt toegezien op de opvolging hiervan als ook de correcte afhandeling. De leverancier beschikt over een klachtenprocedure, al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging van de klacht koppelt de leverancier de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan Servicedesk@velsen.nl van de gemeente.

9 FINANCIËEL

De leverancier voert een zorgvuldige administratie waaruit middels periodieke rapportages inzicht wordt verkregen in de mate waarin de financiële doelstellingen gerealiseerd worden. De leverancier is verantwoordelijk voor een correcte registratie van gegevens.

9.1 FACTURERING

Ieder kwartaal wordt een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd. Hierbij zijn de kosten voor het gemeentehuis en de buitenlocaties gesplitst. De kosten voor de buitenlocaties mogen op één verzamelfactuur:

- Huurkosten/ Leasekosten van de automaten (vast per automaat).
- Technisch service onderhoud automaten (vast per automaat).
- Operating (vast per automaat).

Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met:

- Ingrediënten voor in de warme drankautomaten.
- Losse ingrediënten en andere toebehoren.
- Schoonmaakartikelen voor de warme drankautomaten.

9.2 CONTRACTVORM

De af te sluiten overeenkomst voor een periode van in totaal tien (10) jaar, waarvan zeven (7) jaar vast en de mogelijkheid tot het verlengen van de overeenkomst van drie (3) keer één (1) jaar. De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 maart 2027.

9.3 INDEXATIES

De kosten voor de huur van de automaten staan vast gedurende de gehele contractperiode. Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar

wordt de leverancier in de gelegenheid gesteld eventuele prijsaanpassingen in te dienen. Het voorstel is gespecificeerd naar de componenten welke een wijziging noodzakelijk zouden maken en wordt uiterlijk voor 1 november van het lopende kalenderjaar ingediend.

- Koffie: Indexatie vindt plaats op basis van CPI 2025=100 (012200 koffie en koffiesurrogaten) met de jaarmutatatie van augustus – augustus van het betreffende kalenderjaar.
- Cacao: Indexatie vindt plaats op basis van CPI 2025=100 (012400 cacao-dranken) met de jaarmutatatie van augustus – augustus van het betreffende kalenderjaar.
- Thee: Indexatie vindt plaats op basis van CPI 2025=100 (012300 thee, maté en kruidenthee) met de jaarmutatatie van augustus – augustus van het betreffende kalenderjaar.
- Overige ingrediënten: Indexatie vindt plaats op basis van CPI 2025=100 (011000 Voedingsmiddelen) met de jaarmutatatie van augustus – augustus van het betreffende kalenderjaar.
- Arbeidsuren op basis van CPI 2010=100 (SBI2008 M-N zakelijke dienstverlening, cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen) met voorafgaande kalenderjaar (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/data-set/82838ned/table?fromstatweb>).

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de gemeente. De indexeringen worden pro-forma vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de gemeente. In december wordt de definitieve indexatie ten behoeve van de personeelskosten vastgesteld. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2028.

Indien zich tijdens deze overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de dienstverlener deze aan de gemeente melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt

overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van de gemeente.

10 CONTRACTMANAGEMENT

Gemeente Velsen wenst de prestaties van de leverancier nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de leverancier Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In het eerste kwartaal van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contract jaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer Prestatiemonitor.

Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de leverancier aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatieindicator wordt dit helder gevisualiseerd. Gemeente Velsen en de leverancier komen deze prestatieindicator na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. De prestatieindicator maakt onderdeel uit van de overeenkomst.

Gemeente Velsen behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatie monitor. De gewenste kwaliteit wordt weergegeven middels het rapportcijfer. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de contractperiode, lager is dan het rapportcijfer welke is vastgelegd in de prestatieindicator behoudt de gemeente zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

Gemeente Velsen behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De leverancier is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.

10.1 PRESTATIEMONITOR

Gemeente Velsen wenst de dienstverlening te monitoren onder ander op basis van vooraf opgestelde specificaties en gemaakte afspraken. Deze prestatieindicator wordt per kwartaal door de leverancier ingevuld en met de gemeente besproken in het tactisch (kwartaal) overleg.

Gemeente Velsen en de leverancier monitoren in ieder geval de onderstaande KPI's:

1. Gast- en opdrachtgeverstevredenheid.
2. Samenwerking & partnerschap.

De leverancier maakt een voorstel voor op welke wijze de bovenstaande KPI's worden gemeten en vult dit aan met eigen KPI's, zoals voorgesteld in de offerte. Deze KPI's worden na gunning, maar voor de startdatum van de overeenkomst, besproken tussen leverancier en gemeente Velsen en definitief opgemaakt. Deze KPI's maken daarna onderdeel uit van de overeenkomst. In de looptijd van het contract is het mogelijk dat de prestatieindicator aangevuld of aangescherpt wordt.

11 BIJLAGEN

11.1 BIJLAGE 1 AFBEELDINGEN BUITENPOSTEN

Dit document is als bijlage toegevoegd bij dit document.