

# Programma van Eisen

*Aanbesteding catering Gemeente Oss*



# Inhoud

<b>1. Locaties</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Catering dienstverlening</b> .....	<b>3</b>
2.1 Bedrijfsrestaurant .....	3
2.2 Openingstijden.....	4
2.3 Assortiment .....	5
2.4 Banqueting .....	6
2.5 Avondmaaltijden .....	9
2.6 Crisisbeheersing .....	9
2.7 Prijsstrategie.....	10
2.8 Schoonmaak.....	10
<b>3. MVO</b> .....	<b>12</b>
3.1 Fairtrade.....	12
3.2 Duurzaamheid .....	12
3.3 Inclusieve samenleving/ Social Return.....	12
3.4 Milieu .....	13
3.5 Afvalscheiding en afvalverwerking .....	13
<b>4 Personeel</b> .....	<b>14</b>
4.1 Taalvaardigheid.....	14
4.2 Screening en Identificatie .....	14
4.3 Bedrijfskleding .....	14
4.4 Bedrijfshulpverlening (BHV) .....	14
4.5 Operationeel (Meewerkend) Leidinggevende.....	14
4.6 Inwerken en personeelwisselingen .....	14
4.7 Geheimhouding .....	15
4.8 Ongewenst gedrag of ontoelaatbaar functioneren .....	15
4.9 Overname cateringmedewerkers conform CAO .....	15
<b>5 Contractmanagement en Communicatie</b> .....	<b>15</b>
5.1 Prestatiemonitor en KPI-sturing.....	15
5.2 Managementrapportage .....	15
5.3 Overleggen .....	16
<b>6 Financieel</b> .....	<b>16</b>
6.1 Aanleveren van facturen .....	16
6.2 Facturatiestromen .....	16
6.3 Indexering.....	16
<b>7 Demarcatie</b> .....	<b>17</b>
<b>8 Implementatie</b> .....	<b>17</b>

# 1. Locaties

## Gemeentehuis

Het gemeentehuis fungeert als bestuurscentrum van Opdrachtgever. Op de eerste verdieping bevinden zich de werkruimten van de Burgemeester en Wethouders. Op de begane grond vinden de vergaderingen van de gemeenteraad plaats. Daarnaast vervult het gebouw een kantoorfunctie voor overige medewerkers van Opdrachtgever, waar zich kantoor- en aanlandplekken, diverse vergaderruimten en een werkcafé bevinden. Momenteel maken ook twee externe huurders (beperkt) gebruik van het werkcafé en/of de bedrijfscatering. In de publiekshal worden regelmatig evenementen georganiseerd voor zowel medewerkers als inwoners van de gemeente.

### Werkcafé en keuken

Het werkcafé is gelegen op de begane grond en staat in open verbinding met de keuken. De keuken is volledig ingericht met professionele horeca-apparatuur en faciliteert de bereiding en uitgifte van maaltijden en overige horecaproducten.

Het uitgiftegebied beschikt over buffetuitgiftes en twee kassameubels. Zie bijlage 9 voor de plattegrond en bijlage 9A voor de aanwezige keukeninventaris.

Direct na de entree van de keuken bevindt zich een afvalscheidingsstation waar gasten hun afval gescheiden kunnen aanbieden en dienbladen kunnen plaatsen in de daarvoor bestemde regaalwagens.

## Gemeentewerf

De gemeentewerf huisvest de afdelingen Afvalinzameling en Uitvoering Openbare Ruimte. Op deze locatie bevinden zich eveneens kantoor- en vergaderruimten.

# 2. Catering dienstverlening

## 2.1 Bedrijfsrestaurant

### 2.1.1 Gemeentehuis

#### Bezetting en gebruik

- Aantal Arbo-werkplekken: 575
- Gemiddeld dagelijks aanwezige medewerkers: ongeveer 400
- Gemiddeld aantal gasten per dag dat gebruikmaakt van de catering: 130
- Gemiddelde besteding per gast (2025): € 3,56, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden

#### Vergadercentrum F

Het vergadercentrum bestaat uit:

- 2 vergaderzalen voor maximaal 30 personen (desgewenst samen te voegen tot één grote ruimte)
- 3 vergaderzalen voor maximaal 10 personen
- Een Raadzaal met een capaciteit van maximaal 200 personen, geschikt voor grotere plenaire bijeenkomsten
- 2 vergaderruimten in het werkcafé, elk geschikt voor 14 personen.

#### Bestuursvleugel

Op de bestuursvleugel zijn twee vergaderruimten aanwezig, beide met een capaciteit van 12 personen.

#### Evenementenhal

De evenementenhal biedt ruimte aan maximaal 500 personen. Van deze locatie wordt beperkt gebruikgemaakt, omdat de hal ook dient als hoofdentree van het gemeentehuis gedurende openingstijden.

Evenementen worden daarom niet georganiseerd tijdens reguliere openingstijden. De evenementenhal wordt enkele keren per jaar ingezet, onder andere voor (jaarlijks intern af te stemmen):

- Jaarlijks Nieuwjaarsontbijt & -receptie (1e of 2e maandag van het jaar)
- Een carnavalsevenement (op zondag)
- Enkele beurzen per jaar en overige activiteiten.

Zie bijlage 11 voor een verwachte jaarplanning.

### Kassasysteem en betaalvoorzieningen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, installeren en onderhouden van het volledige kassasysteem, inclusief alle benodigde randapparatuur. In het kader van veiligheid en beheersbaarheid hanteert Opdrachtgever uitsluitend elektronische betaal mogelijkheden; contante betalingen zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient minimaal één zelfscankassa te voorzien, welke gemakkelijk en snel te bedienen is. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en deskundige assistentie ter plaatse bij gebruikersvragen over het onbemand afrekenen. We moedigen het aan om meer dan de huidige 2 (zelfscan)kassa's plaatsen om doorstroming te bevorderen en wachttijd te verkorten.

Opdrachtnemer dient er te allen tijde zorg voor te dragen dat wachttijden beperkt blijven. Uitgangspunt is een maximum van twee wachtenden per kassa.

Opdrachtnemer houdt rekening met de bestaande logistiek, routing, inrichting en apparatuur van het uitgifte-gedeelte, en benut deze op een efficiënte en gastvriendelijke manier binnen de overeengekomen dienstverlening.

Alle kosten voor aanschaf en onderhoud van kassa's en randapparatuur, beheer van het kassasysteem, en verwerking en afdracht van elektronische betalingen komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer en worden opgenomen in de restaurantkosten.

Opdrachtgever voorziet in de benodigde datalijnen en een internetverbinding of toegang tot het interne netwerk.

## 2.1.2 Gemeentewerf

### Bedrijfsrestaurant

- Op de gemeentewerf is een bedrijfsrestaurant aanwezig met 40 zitplaatsen.
- Gemiddeld aantal betalende gasten per dag: 16
- Gemiddelde besteding per gast (2025): € 2,71, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden
- De keuken is compact en beschikt over een horeca-vaatwasser en friteuse, zie bijlage 10 voor de plattegrond en 9A voor de aanwezige keukeninventaris.

Er zijn twee vergaderruimten met elk een capaciteit van 12 personen. In deze ruimten wordt geen koffie/thee geserveerd.

## 2.2 Openingstijden

Opdrachtgever is gesloten op alle nationale feestdagen, in weekenden en op de dag na Hemelvaart. Uitzondering hierop vormen vooraf aangekondigde evenementen, zoals de Sinterklaasviering (zaterdag) en de sleuteloverdracht Carnaval (zondag).

Het werkcafé in het gemeentehuis is gedurende werkdagen de gehele dag toegankelijk. Opdrachtgever stimuleert dat medewerkers het werkcafé benutten als ontmoetingsplek voor interne en externe gasten, en ook voor het nuttigen van maaltijden, overleg en werkactiviteiten.

De volgende openingstijden maken deel uit van de uitgevraagde dienstverlening:

Dienstverlening	Openingstijden (maandag tot en met donderdag)
Banqueting ma t/m do	08:00 – 18:00 uur
Bedrijfsrestaurant	11:30 – 13:30 uur
Warme maaltijden ma t/m wo	17:00 – 18:00 uur (uitserveren)
Warme maaltijden do	17.00- 19.00 uur
Bedrijfsrestaurant (Werf)	<b>Dinsdag tot en met vrijdag</b> 11:30 – 13:00 uur

Bovenstaande inzet maakt onderdeel uit van het personeelsbestand binnen de vaste aanneemsom.

Daarnaast worden incidentele of geplande evenementen binnen deze tijden of daarbuiten door Opdrachtgever tijdig aangekondigd. Zie onder hoofdstuk 2.4 Banqueting *Maatwerkactiviteiten*.

Het aantal openingsdagen waarop Opdrachtnemer dienstverlening dient te leveren, bedraagt gemiddeld 206 dagen per jaar.

#### **Aanvullende openingstijden**

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om buiten deze minimale tijden aanvullende openingstijden te hanteren, bijvoorbeeld voor het aanbieden van ontbijt of tussentijdse consumpties. Deze verruiming mag niet leiden tot extra kosten voor Opdrachtgever.

Wijzigingen van openingstijden gedurende de looptijd van de overeenkomst dienen altijd vooraf schriftelijk 1 maand van tevoren ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Opdrachtgever, zodat interne communicatie tijdig kan worden afgestemd.

## **2.3 Assortiment**

### **2.3.1 Ambities van Opdrachtgever**

De keuzes ten aanzien van het assortiment sluiten aan bij de volgende beleidsdoelen:

- Het stimuleren van gezond eetgedrag
- Het betaalbaar houden van gezonde keuzes
- Het minder aantrekkelijk maken van ongezonde keuzes door prijs- en presentatiebeleid
- Het faciliteren van vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en goed werkgeverschap.

Opdrachtgever stelt als doel om medewerkers een gezonde, gevarieerde en betaalbare basislunch te bieden. De samenstelling van het assortiment dient aan te sluiten bij het beleid op het gebied van vitaliteit, goed werkgeverschap en de behoeften van de medewerkerspopulatie op de 2 locaties.

### **2.3.2 Productvereisten**

Opdrachtnemer biedt voor ieder product, gerecht of maaltijdcomponent waarin vlees is verwerkt gelijktijdig een volwaardig vegetarisch alternatief aan.

Opdrachtnemer maakt, waar mogelijk, gebruik van lokaal en regionaal geteelde of geproduceerde producten, voor zover deze beschikbaar zijn. Onder *lokaal* wordt verstaan: producten afkomstig uit Nederland. Men wordt aangemoedigd *regionale* producten te gebruiken waarbij onder *regionaal* Noord-Brabant, Gelderland en Limburg wordt verstaan.

### **2.3.3 Gezonde Kantine Gemeentehuis**

Voor de locatie gemeentehuis wordt de Zilveren Kantine Norm (Richtlijn Gezonde Kantines van het Voedingscentrum) gehanteerd. Opdrachtnemer dient het assortiment hierop in te richten en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te borgen.

#### **Minimale eisen Zilveren Kantine Norm:**

- Minimaal 60% gezonde producten binnen het totale aanbod
- Maximaal 40% minder gezonde producten
- Het uitstallings- en presentatiebeleid stimuleert actief de gezonde keuze
- Op prominente posities (ooghoogte, eerste zichtlocatie, vooraan in schappen) staan hoofdzakelijk gezonde opties
- Drinkenaanbod bestaat voor minimaal 80% uit dranken zonder toegevoegde suikers
- Brood-, lunch- en snackaanbod bevat voorkeursproducten zoals volkoren varianten, magere zuivel en voldoende groenten
- Marketing, promoties en prijsprikkels zijn gericht op het stimuleren van gezonde keuzes
- Ongezonde keuzes mogen beschikbaar zijn, maar worden minder zichtbaar of minder prominent geplaatst.

#### **Voorbeelden van producten passend bij de Zilveren norm**

- Gezond (voorkeursproduct): volkorenbroodjes, salades met groenten, vers fruit, zuivel zonder suiker, volkoren wraps, soep op basis van groenten, ongezouten noten
- Minder gezond (max. 40%): wit brood, zoete snacks, frisdrank met suiker, gevulde koeken, krokante snacks, vette vleeswaren.

## 2.3.4 Gezonde Kantine Gemeentewerf

Voor de locatie gemeentewerf wordt de Bronzen Kantine Norm gehanteerd.

### Minimale eisen Bronzen Kantine Norm:

- Binnen elke productgroep is ten minste één gezondere keuze aanwezig
- Gezonde opties zijn zichtbaar en beschikbaar, maar het aandeel mag lager liggen dan bij de Zilveren norm
- Zichtbaarheid van gezondere producten wordt modulair gestimuleerd door geschikte plaatsing in schappen en op buffetten
- Ongezonde keuzes mogen worden aangeboden, maar niet zodanig dat zij de gezonde keuze overschaduwen.

### Voorbeelden passend bij de Bronzen norm

- Gezondere keuze per productgroep:
  - Brood: een volkoren of meergranenvariant naast een witbroodvariant
  - Snacks: een fruitoptie of noten naast candybars
  - Yoghurt: magere variant naast een variant met suiker

## 2.4 Banqueting

### Gemeentehuis

Naast vergaderlunches verzorgt Opdrachtnemer de overige banqueting-activiteiten van Opdrachtgever. Deze activiteiten worden uitgevoerd op basis van vastgestelde arrangementen die zijn opgenomen in de banquetingmap. Tot de standaard banquetingactiviteiten behoren onder meer borrels, recepties en high-tea, jubilea en overige door Opdrachtgever georganiseerde bijeenkomsten.

Tijdens een receptie, borrel, jubileum of andere banquetingactiviteit kunnen gasten vrij gebruikmaken van het standaard drankenarrangement, bestaande uit diverse frisdranken, vruchtensappen, plat en bruisend mineraalwater, rode en witte wijn en bier (per flesje). Het drankenarrangement is gebaseerd op een richtlijn van drie consumpties per persoon.

Bij borrels en drankenarrangementen wordt van Opdrachtnemer variatie en creativiteit verwacht in de samenstelling van hapjes en aanvullende opties. Opdrachtnemer toont zich flexibel in het inspelen op wensen van Opdrachtgever, onder meer bij activiteiten die doorgaans plaatsvinden tussen 16:00 en 18:00 uur met een gemiddelde duur van twee uur.

Opdrachtgever kan vooraf aangekondigde evenementen inplannen buiten de openingstijden. Voor dergelijke evenementen wordt Opdrachtnemer verzocht een offerte uit te brengen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de dienstverlening niet verplicht bij Opdrachtnemer af te nemen.

Opdrachtnemer levert op aanvraag de volgende banqueting diensten:

- Het verzorgen van borrels
- Het verzorgen van recepties
- Het organiseren van jubilea, inclusief de huidige aangeboden high-tea arrangementen
- Het verzorgen van evenementen van Opdrachtgever, waaronder: Nieuwjaarsontbijt- en ontmoeting, Nationale Vrouwendag, Lintjesregen, Verkiezingen, Ontbijt bijeenkomsten, Sinterklaasviering
- Raadsbijeenkomsten, inclusief tweemaal per jaar maaltijden voor raadsleden
- Afscheid van wethouder(s)

Alle banqueting diensten worden uitgevoerd volgens de kwaliteitsnormen die Opdrachtgever stelt aan gastvrijheid, voedselveiligheid en representativiteit.

Daarnaast geldt dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van banqueting tijdens:

- Avond-raadsvergaderingen: gemiddeld 10 keer per jaar, vooraf aangekondigd, doorgaans op donderdagavond, met een maximale eindtijd van 02:00 uur
- Overige avondvergaderingen: op afroep, gemiddeld enkele per jaar.

Al deze genoemde avondvergaderingen zijn niet inbegrepen in aanneemsom en worden achteraf gefactureerd via het overeengekomen uurtarief.

## Maatwerkactiviteiten

Evenementen die buiten de reguliere dienstverlening vallen, worden als maatwerk beschouwd. Opdrachtnemer verzorgt deze maatwerkactiviteiten in overleg met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer levert per maatwerkactiviteit een op maat gemaakte offerte, waarbij:

- Tarieven marktconform en concurrerend zijn
- Waar mogelijk wordt samengewerkt met lokale ondernemers
- De dienstverlening kwalitatief bijdraagt aan de gewenste uitstraling en sfeer van het evenement
- Personeelstarieven worden toegepast volgens de gecontracteerde uurtarieven.

Daarnaast wordt van Opdrachtnemer een adviserende rol verwacht bij de invulling, routing, presentatie en culinaire keuzes van maatwerkactiviteiten.

## Geen afnameverplichting en geen exclusiviteit

Er geldt geen afnameverplichting voor maatwerkdiensten. Opdrachtnemer verkrijgt geen exclusiviteit voor maatwerkaanvragen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst voor activiteiten die niet expliciet zijn uitgevraagd of waarvoor geen prijzen in de inschrijving zijn opgenomen, (ook) offertes op te vragen bij derden.

## Gemeentewerf

Banqueting op deze locatie is uitsluitend van toepassing bij recepties.

Voor deze activiteiten gelden dezelfde voorwaarden als in het gemeentehuis en deze kunnen worden uitbesteed aan een externe cateraar.

### 2.4.1 Diensten

Opdrachtgever onderscheidt binnen de banqueting voorziening twee categorieën:

1. Standaard banqueting: veelvoorkomende en herhaalbare arrangementen
2. Niet-standaard banqueting (maatwerk): activiteiten die afwijken van de standaard en waarvoor specifieke invulling gewenst is.

Opdrachtnemer verzorgt de volledige vergaderservice op werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur. De banqueting diensten omvat in ieder geval:

- Het verstrekken van koffie, thee en water (bij bestellingen vanaf 20 personen)
- Het verzorgen van vergaderlunches op aanvraag
- Het leveren van taart, gebak en hartige snacks op aanvraag.

## Koffie, thee en gekoeld water

Op basis van het reserveringsschema in FMIS (Facilitair Management Informatie Systeem) stelt Opdrachtnemer de koffie- en theearrangementen samen voor vergaderingen.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Het arrangement is gebaseerd op twee consumpties per persoon
- Arrangementen mogen uitsluitend worden aangevraagd voor vergaderingen met meer dan 20 personen, ter beperking van verspilling
- Arrangementen worden uitsluitend geplaatst in de daarvoor aangewezen vergaderruimten.

Voor de bereiding van koffie en thee in het kader van banqueting-diensten maakt Opdrachtnemer gebruik van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde *snelzetter*. Opdrachtnemer levert alle benodigde materialen en ingrediënten en draagt zorg voor tijdige bevoorrading en kwalitatieve uitvoering.

De koffie en thee die Opdrachtnemer inzet dienen te voldoen aan geldende Fairtrade-certificeringseisen. Opdrachtnemer borgt dat gedurende de gehele overeenkomst uitsluitend Fairtrade-gecertificeerde producten worden toegepast.

Gekoeld kraanwater maakt standaard onderdeel uit van het koffie- en theearrangement. Voor het verstrekken van gekoeld water mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.

Daarnaast biedt Opdrachtnemer van maandag tot en met donderdag tussen 09:00 en 16:00 uur in het werkcafé kosteloos standaard vers fruit-/kruiden- en of groentewater aan als aanvullende service voor medewerkers en bezoekers.

## Banquetingmap

Opdrachtnemer stelt een digitale banquetingmap op waarin alle standaard arrangementen overzichtelijk zijn opgenomen. De banquetingmap bevat ten minste:

- Koffie/thee-arrangementen met gebak, appelflap, worsten/kaasbroodjes en Osse chocolade(bollen)
- Vergaderlunches
- Warme (avond)maaltijden
- Borrelarrangementen
- Eten en drinken voor evenementen.

Bij het opstellen van de banquetingmap hanteert Opdrachtnemer de volgende uitgangspunten:

- Creativiteit in samenstelling en presentatie
- Duurzaamheid, onder meer door het gebruik van seizoensgebonden en plantaardige producten
- Flexibiliteit in beschikbaarheid, porties, dieetwensen en logistieke inzet.

## 2.4.2 Reserveringen

Vergader- en banquetingverzoeken worden door gebruikers vastgelegd in FMIS van Opdrachtgever.

De volgende afspraken zijn van toepassing:

- Alle banquetingaanvragen worden geregistreerd via FMIS, de aanvrager dient hierbij verplicht het kassanummer aan te geven waarop de kosten door de Opdrachtnemer geboekt dienen te worden. De Opdrachtnemer zal hiervoor een kassa-overzicht met kassanummers met de bijbehorende afdelingen ontvangen
- Banqueting is primair bedoeld voor vergaderingen waarbij externe deelnemers aanwezig zijn
- Vergaderingen tussen interne medewerkers dienen in eerste instantie plaats te vinden in de daarvoor bestemde ruimten op de verdiepingen; in deze ruimten wordt geen banqueting verzorgd. Medewerkers zijn daar zelf verantwoordelijk voor vergaderdranken
- Opdrachtnemer raadpleegt FMIS zelfstandig om alle relevante reserveringsinformatie te verkrijgen
- Lunchbestellingen kunnen tot uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de vergaderdag worden geplaatst via FMIS
- Bestellingen voor koffie/thee/water kunnen op maandag tot en met donderdag tussen 08:00 uur en 18:00 uur op ieder moment worden gedaan
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige uitvoering van alle bestellingen.

## Annuleringsregeling

Annuleringen van vergaderservices en banquetingvoorzieningen dienen plaats te vinden via FMIS van Opdrachtgever. Als reserveringen niet tijdig worden geannuleerd, is Opdrachtnemer gerechtigd kosten door te belasten, mits aantoonbaar sprake is van gemaakte of onomkeerbare kosten.

## Annuleringsvoorwaarden

### Vergaderservices en standaard banqueting-activiteiten

- Annulering tot 24 uur voorafgaand aan de activiteit: kosteloos.
- Annulering binnen 24 uur voor aanvang: Opdrachtnemer mag de volledige verkoopprijs doorbelasten, mits aantoonbaar extra kosten zijn gemaakt.

### Maatwerkactiviteiten en overige banqueting-activiteiten

- Annulering tot 2 werkdagen voorafgaand aan de activiteit: kosteloos
- Annulering na dit tijdstip: alleen de daadwerkelijk gemaakte kosten mogen worden doorbelast (bijv. al ingekochte producten). Opdrachtnemer dient deze kosten aantoonbaar en transparant te onderbouwen.

## Rapportageverplichting

Als annuleringen leiden tot doorbelasting aan Opdrachtgever of interne aanvragers, dient Opdrachtnemer hiervan melding te maken in de periodieke managementrapportage.

### 2.4.3 Uitvoering

- Bestelde vergaderservice is minimaal vijf minuten voor aanvang van de vergadering in de vergaderruimte aanwezig
- Binnen 15 minuten na afloop van de vergadering haalt Opdrachtnemer het gebruikte serviesgoed op en zorgt voor een opgeruimde en schone oplevering
- Als een vergaderruimte niet schoon of opgeruimd kan worden opgeleverd door verstoringen (bijv. eerdere gebruikers), meldt Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever
- Als een vergadering eindigt buiten aanwezigheidstijden van medewerkers van Opdrachtnemer, worden thermoskannen en serviesgoed de volgende werkdag vóór 08:30 uur opgehaald.

## 2.5 Avondmaaltijden

Opdrachtgever verlangt dat er voor medewerkers die in de avonduren werkzaam zijn een verse, warme avondmaaltijd beschikbaar is. Deze voorziening is noodzakelijk in verband met de avondopenstelling van de balies (heden op donderdag) en de reguliere avond- en raadsvergaderingen.

Van maandag tot en met donderdag maken gemiddeld 150 medewerkers per maand gebruik van deze avondmaaltijden. Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer een vers bereide maaltijd aanbiedt. Creatieve en onderscheidende invullingen worden aangemoedigd. Samenwerking met regionale en lokale ondernemers wordt door Opdrachtgever positief gewaardeerd.

### Minimale eisen avondmaaltijden

Opdrachtnemer dient minimaal aan de volgende eisen te voldoen:

- De bestelde avondmaaltijden worden door Opdrachtnemer op locatie vers bereid door een kok
- Opdrachtnemer biedt een gevarieerd en gezond assortiment, bestaande uit vier wisselende keuzemogelijkheden welke maandelijks worden vernieuwd/aangepast, waaronder ten minste één vegetarische optie
- De maaltijden worden door Opdrachtnemer uitgeserveerd vanuit het buffet op een bord
- Bij elke warme maaltijd wordt een vers toetje aangeboden
- Bestellingen worden geplaatst via FMIS van de Opdrachtgever
- De avondmaaltijden worden geserveerd van maandag tot en met donderdag tussen 17:00 en 18:00 uur
- Opdrachtnemer wordt aangemoedigd in het aanbod een creatief voorstel te doen voor een aantrekkelijke prijs per maaltijd.

## 2.6 Crisisbeheersing

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de crisisbeheersing binnen het domein Bevolkingszorg. Bij activering van de crisisorganisatie wordt een vastgesteld escalatieprotocol gevolgd, waarbij meerdere partijen – waaronder Opdrachtnemer – worden geïnformeerd om de noodzakelijke restauratieve voorzieningen te verzorgen.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat:

- Broodjes en overige maaltijden op verzoek worden gefaciliteerd
- Buiten reguliere kantooruren een aanwezigheids- en paraatheidsdienst wordt geleverd
- Opdrachtnemer binnen 90 minuten na oproep fysiek aanwezig is op het gemeentehuis waar de crisisorganisatie is gevestigd, om de catering te verzorgen voor de aanwezige medewerkers.

Opdrachtnemer borgt dat deze dienstverlening te allen tijde beschikbaar is, inclusief de benodigde personele capaciteit en logistieke voorzieningen. Op basis van afgelopen jaren komt dit zeer sporadisch voor; 1x per enkele jaren. Dit is geen vast gegeven.

## 2.7 Prijsstrategie

### Locatie Gemeentehuis

Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten voor prijsstelling:

- Gezonde producten (60% van het assortiment): maximaal 20% opslag
- Minder gezonde producten (40% van het assortiment): vrije opslag (bewust ontmoedigend).

Deze prijsstrategie wordt door Opdrachtnemer toegepast met als doel gezonde keuzes aantrekkelijker te maken en minder gezonde keuzes bewust te ontmoedigen.

### Locatie Gemeentewerf

Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten voor prijsstelling:

- Gezonde producten: maximaal 20% opslag
- Minder gezonde producten: vrije opslag (bewust ontmoedigend).

Assortiment moeten voldoen aan de richtlijn Bronzen Kantine van het Voedingscentrum.

De prijsstrategie voor beide locaties wordt door Opdrachtnemer toegepast met als doel gezonde keuzes aantrekkelijker te maken en minder gezonde keuzes bewust te ontmoedigen.

### Gratis verstrekkingen

Opdrachtnemer verstrekt de onderstaande producten kosteloos aan Opdrachtgever. Deze gratis verstrekkingen dienen beschikbaar te zijn uitsluitend tijdens de openingstijden van de bedrijfsrestaurants op beide locaties.

De volgende artikelen worden door Opdrachtnemer zonder aanvullende kosten geleverd en aangevuld:

- Take-away verpakkingsmaterialen voor beide locaties, waarbij deze in het kader van duurzaamheid zoveel mogelijk beperkt worden
- Peper en zout
- Tandenzokers
- Pepermunt
- Servetten

Opdrachtnemer draagt zorg voor een representatieve presentatie en tijdige aanvulling, zodat deze producten voortdurend beschikbaar zijn tijdens de exploitatie van de bedrijfsrestaurants.

## 2.8 Schoonmaak

### 2.8.1 Algemene schoonmaakverantwoordelijkheden

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige dagelijkse en periodieke schoonmaak van alle cateringruimten, inclusief het reinigen van apparatuur, keukenmaterialen en overige faciliteiten die worden gebruikt binnen de dienstverlening. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd volgens alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de HACCP-richtlijnen en relevante Arbo- en hygiënevoorschriften.

### 2.8.2 Afwasservices en serviesgoed

Opdrachtgever maakt voor de uitgifte van koffie, thee en water gebruik van porseleinen en glazen serviesgoed, en herbruikbare hardcupbekers. Deze worden door Opdrachtgever beschikbaar gesteld bij alle uitgiftepunten en pantry's binnen het gemeentehuis.

Op alle verdiepingen van het gemeentehuis zijn pantry's uitgerust met vaatwassers. Het in- en uitruimen van het serviesgoed op deze verdiepingen wordt uitgevoerd door een externe partij, onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

## Taken Odrachtnemer – Locatie Gemeentehuis

### Keuken en Spoelkeuken

- Odrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het schoon en ordelijk houden van alle keukenfaciliteiten. Dit omvat onder meer:
- De complete keukenruimte
- Koel- en vriesfaciliteiten
- Uitgiftematerialen en bijbehorende apparatuur
- De spoelkeuken en alle aanverwante voorzieningen
- Het serviesgoed, glaswerk, bestek en overige keukenmaterialen
- Daarnaast valt ook het reinigen van afzuigroosters en afzuigkappen onder de verantwoordelijkheid van Odrachtnemer. Het schoonmaakonderhoud van de volledige productieruimte maakt integraal deel uit van deze taak. Odrachtnemer draagt eveneens zorg voor het wassen van de eigen vaat- en theedoeken.

### Serviesgoed, Inzameling en Retourlogistiek

Odrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Het afwassen van al het serviesgoed dat wordt gebruikt tijdens lunch, banqueting activiteiten en evenementen
- Het tijdig ophalen van vuil serviesgoed, afwassen en aanvullen van schoon serviesgoed in vergadercentrum F na (avond)vergaderingen
- Het dagelijks ophalen van gebruikt serviesgoed welke klaar staat op een servieskar op de bestuursvleugel, het reinigen hiervan en het terugplaatsen op deze locatie. Deze taak dient gemiddeld 2x per dag te worden uitgevoerd.

## Taken Odrachtnemer – Locatie Gemeentewerf

- Odrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het schoon en ordelijk houden van alle keukenfaciliteiten: complete keukenruimte, koel- en vriesfaciliteiten, uitgiftematerialen en bijbehorende apparatuur. Tevens het serviesgoed, glaswerk, bestek en overige keukenmaterialen.
- Daarnaast valt ook het reinigen van afzuigroosters en afzuigkappen onder de verantwoordelijkheid van Odrachtnemer. Het schoonmaakonderhoud van de volledige productieruimte maakt integraal deel uit van deze taak. Odrachtnemer draagt eveneens zorg voor het wassen van de eigen vaat- en theedoeken.

### 2.8.3 Vergaderzalen

- De dagelijkse schoonmaak van vergaderzalen wordt uitgevoerd door de schoonmaakdienst van Odrachtgever.
- Na inzet van banquetingdiensten draagt Odrachtnemer zorg voor:
  - Het opruimen van alle banquetingbenodigdheden
  - Het schoon en netjes opleveren van de ruimte
- De schoonmaakdienst van Odrachtgever blijft verantwoordelijk voor het reinigen van de vloeren.

### 2.8.4 Signaleringsverantwoordelijkheid

Odrachtnemer heeft richting Odrachtgever een signaleringsplicht met betrekking tot:

- Schoonmaak van ruimtes die niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen
- Technisch onderhoud aan keukenapparatuur.

Indien schade of storingen het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig en/of niet-deskundig gebruik door Odrachtnemer, zijn de herstel- en reparatiekosten volledig voor rekening van Odrachtnemer.

### 2.8.5 Periodieke dieptereiniging

Odrachtnemer voert jaarlijks in kwartaal 3 of 4 een dieptereiniging uit van de keuken, de spoelkeuken, het uitgiftebuffet. Na de uitvoering wordt dit door de Odrachtgever door hen gebruikelijke controlelijst in het kwartaaloverleg aangetoond aan de Odrachtnemer.

## 2.8.6 Overige schoonmaakverantwoordelijkheden

Oprichtnemer draagt zorg voor het schoonhouden van de afvalscheidingsruimte en het reinigen van serveerwagens op locatie Gemeentehuis.

### Bedrijfsrestaurant

De tafels en vloeren in het bedrijfsrestaurant worden na de lunch dagelijks schoongemaakt door de schoonmaakdienst van Opdrachtgever.

## 3. MVO

### 3.1 Fairtrade

Opdrachtgever verlangt dat de cateringdienstverlening voldoet aan de eisen voor behoud van de titel 'Fairtrade Restaurant'. Opdrachtnemer integreert Fairtrade-producten structureel in het assortiment en borgt eerlijke handelsprincipes, waarbij minimaal wordt voldaan aan de volgende kernvereisten:

#### Fairtrade Productgebruik

- Minimaal twee Fairtrade-dranken (waaronder koffie) en twee gerechten met Fairtrade-ingrediënten zijn vast ( $\geq 6$  maanden) in het assortiment opgenomen
- Waar mogelijk worden Fairtrade-non-foodproducten gebruikt (o.a. servies, glaswerk, decoratie)
- Producten worden herkenbaar en transparant aangeduid.

#### Communicatie

- Fairtrade-producten zijn duidelijk gemarkeerd in menukaart en presentatie.
- Gasten en personeel worden actief geïnformeerd over het gebruik van Fairtrade-producten (bijv. inkoopbeleid)
- Bij behoud van de titel draagt Opdrachtnemer zorg voor communicatie via eigen kanalen en passende media-aandacht.

#### Actie & Betrokkenheid

- Opdrachtnemer organiseert jaarlijks activiteiten ter vergroting van kennis en bewustzijn rondom Fairtrade voor gasten en personeel
- Fairtradepromotie wordt waar mogelijk uitgedragen buiten het restaurant (bijv. richting lokale ondernemers of andere gemeentelijke locaties).

De Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om de titel 'Fairtrade Restaurant' binnen een periode van één jaar na startdatum contract te behalen.

### 3.2 Duurzaamheid

Inschrijver beschrijft concreet:

1. Hoe wordt gewerkt volgens de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum, met aandacht voor een gezonder en duurzamer voedingsaanbod
2. Hoe drie Sustainable Development Goals (SDG's) uit de *Global Goals Oss* specifiek en aantoonbaar worden ingevuld binnen deze opdracht.

Opdrachtnemer maakt inzichtelijk hoe Fairtrade-producten worden geïntegreerd, zichtbaar gemaakt en geborgd binnen de totale dienstverlening.

### 3.3 Inclusieve samenleving/ Social Return

Opdrachtgever wenst met de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan

Oprachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

Oprachtnemer zet voor minimaal 5% van de aanneemsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in (Social Return).

Leveranciers van Oprachtnemer moet voldoen aan Social Return (ketenverantwoordelijkheid) en moet dit kunnen aantonen.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Oprachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Oprachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

## 3.4 Milieu

### Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren heeft. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst.

Oprachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel mogelijk een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Oprachtnemer dient bij inschrijving een ontwikkelplan op te stellen ten behoeve van de Opdracht. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: verpakkingsmateriaal, afvalverwerking en toelichting op verpakkingskeuzes.

## 3.5 Afvalscheiding en afvalverwerking

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte en duurzame uitvoering van de afvalscheiding binnen alle catering- en keukenruimten. Dit omvat zowel de operationele verwerking als het gebruik van passende materialen.

### Materialen

- Oprachtnemer levert alle benodigde afvalzakken voor de diverse inzamel- en afruimsystemen die binnen de dienstverlening worden gebruikt
- De afvalzakken dienen geschikt te zijn voor het verwerken van organische en overige afvalstromen, volgens geldende milieu- en duurzaamheidsnormen.

### Afvalstromen

Oprachtnemer scheidt het afval ten minste in de volgende afvalcategorieën:

- Groente-, fruit- en etensresten (GFT)
- Glas
- Plastic
- Vetten en oliën
- Papier en karton
- Restafval

### Uitvoering en Hygiëne

- De afvalscheiding vindt plaats in overeenstemming met de richtlijnen van Opdrachtgever en relevante wet- en regelgeving

- Afval dient regelmatig en hygiënisch te worden afgevoerd naar de daartoe bestemde verzamelpunten van Opdrachtgever
- Opdrachtnemer draagt ook zorg voor het schoon en ordelijk houden van de afvalscheidingsruimte, inclusief de bijbehorende hulpmiddelen en inzamelvoorzieningen.

## 4 Personeel

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht voldoende zijn opgeleid en blijven opgeleid om hun werkzaamheden op een gastvrije, representatieve, vakkundige en veilige wijze te kunnen uitvoeren.

### 4.1 Taalvaardigheid

Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate te beheersen, voor zover relevant voor de uitvoering van hun werkzaamheden.

### 4.2 Screening en Identificatie

- Nieuwe medewerkers beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) op algemeen screeningsprofiel met minimaal de risicogebieden 11,12,13 en 41, niet ouder dan één jaar, en een geldig identiteitsbewijs
- De kosten voor het aanvragen van VOG's zijn voor rekening van Opdrachtnemer
- Uiterlijk drie weken vóór aanvang van de overeenkomst verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een overzicht van alle in te zetten medewerkers, inclusief naam- en functiegegevens.

### 4.3 Bedrijfskleding

- Medewerkers zijn verplicht herkenbare, representatieve en uniforme bedrijfskleding te dragen, inclusief alle noodzakelijke beschermingsmiddelen
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beheren, onderhouden en tijdig vervangen van deze bedrijfskleding
- Het is medewerkers niet toegestaan te roken in bedrijfskleding, ongeacht locatie of situatie.

### 4.4 Bedrijfshulpverlening (BHV)

- Op de locatie is te allen tijde minimaal één medewerker van Opdrachtnemer aanwezig die beschikt over een geldig BHV-diploma
- Jaarlijkse BHV-training wordt door Opdrachtgever gefaciliteerd. De hiermee samenhangende kosten zijn voor Opdrachtgever.
- De aanwezige Bhv'er moet direct inzetbaar zijn bij incidenten of calamiteiten en maakt operationeel deel uit van de BHV-organisatie van Opdrachtgever.

### 4.5 Operationeel (Meewerkend) Leidinggevende

- Opdrachtnemer wijst een operationeel (meewerkend) leidinggevende aan die verantwoordelijk is voor de locaties Gemeentehuis en Gemeentewerf.
- Deze leidinggevende fungeert als eerste aanspreekpunt voor de operationele contactpersonen van team Facilitair.
- Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid en borgt continuïteit in aansturing en communicatie.

### 4.6 Inwerken en personeelwisselingen

Bij vervanging van personeel is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- Het volledig inwerken van nieuwe medewerkers

- Het tijdig aanmelden van nieuwe medewerkers bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever
- Het borgen van continuïteit en kwaliteit tijdens personeelwisselingen.

## 4.7 Geheimhouding

Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke maatregelen om te waarborgen dat medewerkers geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke gegevens, informatie en kennis van Opdrachtgever waarmee zij in het kader van hun werkzaamheden in aanraking komen.

## 4.8 Ongewenst gedrag of ontoelaatbaar functioneren

Als gedragingen of eigenschappen van een medewerker van Opdrachtnemer zodanig zijn dat van Opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze medewerker op de locatie werkzaam blijft, kan Opdrachtgever onmiddellijk het vertrek van deze medewerker verlangen. Opdrachtnemer draagt zorg voor onverwijld vervanging.

## 4.9 Overname cateringmedewerkers conform CAO

Opdrachtnemer dient volledig rekening te houden met de geldende bepalingen in de toepasselijke CAO, CAO Contractcatering, met betrekking tot contractwisseling en werkgelegenheid. Opdrachtgever speelt geen enkele rol in de uitwisseling van personeelsgegevens tussen de nieuwe Opdrachtnemer en de vertrekkende partij (V'Business BV/ Vitam catering).

# 5 Contractmanagement en Communicatie

Opdrachtgever wenst de prestaties van Opdrachtnemer structureel en transparant te monitoren. Hiertoe worden Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) vastgesteld, opgenomen in een prestatie-monitor die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

## 5.1 Prestatiemonitor en KPI-sturing

- Opdrachtnemer stelt een voorstel prestatie-monitor op en levert dit aan bij de inschrijving; deze wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld
- Jaarlijks worden in het eerste kwartaal de KPI-resultaten van het voorafgaande jaar beoordeeld
- De te monitoren KPI's omvatten minimaal:
  - Gasttevredenheid
  - Gezond assortiment
  - Maatschappelijk verantwoord inkopen
  - Duurzaamheid en circulariteit
  - Een prijsstrategie die gezonde keuzes stimuleert en minder gezonde keuzes ontmoedigt op beide locaties

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht een prestatie-monitor op te maken en de bovenstaande KPI's aan te vullen. Een voorstel voor een prestatie-monitor zal in de offerte worden aangeleverd. Deze prestatie-monitor zal na gunning met de Opdrachtnemer worden besproken en definitief worden opgemaakt. De prestatie-monitor is onderdeel van de Overeenkomst.

## 5.2 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale managementrapportage (in Excel), die minimaal omvat:

- Digitaal bestand in Excel met bedragen per kassanummer, excl. btw, btw% en bedrag per regel
- Openingsdagen, bezoekersaantallen, gemiddelde besteding, omzet
- Voedselverspilling, voortgang KPI's
- Klachten & verbeterpunten
- Acties en ontwikkelingen m.b.t. duurzaamheid/circulariteit
- Resultaten van kwaliteits- en hygiëne-audits

Deze rapportage vormt de basis voor de periodieke voortgangsgesprekken.

## 5.3 Overleggen

### Strategisch overleg

- Frequentie: minimaal eenmaal per jaar
- De vertegenwoordiger(s) van Opdrachtnemer:
  - Zijn strategisch en beleidsmatig bevoegd
  - Kennen de processen van de dienstverlening
- Onderwerpen: ontwikkelingen bij Opdrachtgever, jaarresultaten, marktinnovaties, besparingen, samenwerking, dieptereiniging en escalaties.

### Tactisch/operationeel overleg

- Frequentie: minimaal viermaal per jaar.
- De vertegenwoordiger(s) van Opdrachtnemer:
  - Zijn tactisch beslissingsbevoegd
  - Kennen contractvoorwaarden en operationele processen
- Onderwerpen: voortgang en kwaliteit dienstverlening, optimalisatie, acties voorgaande overleggen, managementrapportages, facturatie, organisatieontwikkelingen.

### Verslaglegging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige verslaglegging van alle overleggen.

## 6 Financieel

### 6.1 Aanleveren van facturen

Opdrachtnemer dient facturen digitaal aan te leveren via [crediteuren@oss.nl](mailto:crediteuren@oss.nl) in PDF- en Excel-formaat, met inachtneming van de volgende voorwaarden:

- Per email wordt maximaal één Pdf + Excel-bestand verzonden (factuur inclusief eventuele bijlagen)
- Het Pdf-bestand is maximaal 5 MB groot
- Facturen worden uitsluitend digitaal aangeleverd; verzending per post is niet toegestaan.

Facturen moeten minimaal de volgende gegevens bevatten:

Gemeente Oss

Afdeling Facilitair

Verplichtingnummer: [volgt]

Raadhuislaan 2

5341 GM Oss

Facturen die niet voldoen aan deze voorwaarden worden niet in behandeling genomen en geretourneerd.

### 6.2 Facturatiestromen

A-factuur (vaste aanneemsom)

- Opdrachtnemer factureert per maand 1/12 van de vaste aanneemsom
- Deze factuur mag worden verzonden in de eerste maand van het betreffende kwartaal.

B-factuur (afgenomen diensten)

- Opdrachtnemer factureert maandelijks de daadwerkelijk afgenomen vergaderservices, banqueting-activiteiten en maatwerkopdrachten
- Bij maatwerk wordt de voor akkoord getekende offerte bijgevoegd, waarbij we een scheiding willen zien in de personeelskosten en afgenomen productkosten
- Basis voor de facturatie is het systeem FMIS van Opdrachtgever.

### 6.3 Indexering

Indexering vindt jaarlijks plaats voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar.

- De aanneemsom en de verkoopprijzen worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer CPI 111200 Kantines (2015 = 100), jaarmutatatie augustus–augustus
- Het integrale uurtarief banqueting wordt jaarlijks aangepast op basis van wijzigingen in de geldende Cao-lonen en door de overheid vastgestelde sociale lasten.

Indexeringen:

- Worden schriftelijk onderbouwd
- Worden jaarlijks vóór 1 november ter goedkeuring aan Opdrachtgever aangeboden
- Kunnen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever
- Treden uitsluitend in werking per nieuw kalenderjaar.

Het eerste mogelijke indexatiemoment is 1 januari 2028.

## 7 Demarcatie

Regeling over gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris

De demarcatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is als volgt:

- Opdrachtgever draagt zorg voor zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van het restaurant
- Opdrachtgever draagt zorg voor de vervanging van de apparatuur en de inrichting
- De Opdrachtnemer mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de Opdrachtnemer
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan de apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen
- Bij aanvang van de overeenkomst worden de restaurants inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen
- De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris zoals servies, bestek, dienbladen zijn voor Opdrachtgever
- Opdrachtgever stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van apparatuur, middelen en materialen
- De Opdrachtnemer beheert de cateringvoorziening zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar de Opdrachtnemer zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar Opdrachtgever.

## 8 Implementatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige implementatie van de dienstverlening binnen de in de planning vastgestelde implementatieperiode. Voor de duur van de implementatie wijst Opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan als aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

Concept implementatieplan wordt ingediend bij de inschrijving.

Het implementatieplan bevat minimaal:

- Een stappenplan met alle uit te voeren acties
- Een rol- en taakverdeling van alle betrokken medewerkers van Opdrachtnemer
- Een overzicht van de randvoorwaarden en acties die door Opdrachtgever moeten worden georganiseerd
- Een tijdsplanning met mijlpalen, afgestemd op de overeengekomen implementatieperiode.

Opdrachtnemer borgt dat de implementatie tijdig, zorgvuldig en volgens planning wordt uitgevoerd.